Simone Helen Drumond Ischkanian
Gabriel Nascimento de Carvalho

CRAS E ÉTICA PROFISSIONAL

NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO VULNERÁVEL E DESINFORMADO

Limites, condutas, escuta qualificada
e atitudes éticas nas visitas domiciliares
e intervenções sociais

ESCUTA QUALIFICADA
ACOLHIMENTO HUMANIZADO
VÍNCULOS DE CONFIANÇA
RESPONSABILIDADE ÉTICA
VISITAS DOMICILIARES E INTERVENÇÕES SOCIAIS

Profissionalismo com empatia.
Ética que transforma vidas.

EDITORA
CLUBE DE AUTORES

CRAS E ÉTICA PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO VULNERÁVEL E DESINFORMADO: LIMITES, CONDUTAS, ESCUTA QUALIFICADA E ATITUDES ÉTICAS NAS VISITAS DOMICILIARES E INTERVENÇÕES SOCIAIS.

Simone Helen Drumond Ischkanian
Gabriel Nascimento de Carvalho

Analisa-se a atuação ética e profissional do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) no atendimento ao cidadão vulnerável e desinformado, considerando limites institucionais, condutas técnicas, escuta qualificada e atitudes éticas nas visitas domiciliares e intervenções sociais, à luz das normativas do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e de produções científicas contemporâneas sobre proteção social básica, cuidado territorial e direitos humanos. Discute-se o CRAS como porta de entrada das políticas públicas de assistência social, responsável pela prevenção de riscos sociais, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e promoção do acesso à cidadania, especialmente entre sujeitos em condição de pobreza, exclusão, fragilidade informacional ou violação de direitos. Evidencia-se que a prática profissional exige compromisso ético fundamentado no sigilo, no respeito à dignidade humana, na não discriminação e na responsabilidade técnica, evitando posturas moralizantes, autoritárias ou invasivas. Destaca-se que a visita domiciliar, embora seja instrumento estratégico de aproximação à realidade social, demanda preparo metodológico, sensibilidade sociocultural e clareza quanto aos limites da intervenção, uma vez que o ingresso no espaço doméstico do usuário requer equilíbrio entre proteção social e respeito à autonomia familiar. Enfatiza-se a escuta qualificada como tecnologia relacional essencial para identificação de demandas explícitas e ocultas, fortalecimento de vínculos de confiança e construção de respostas socialmente justas, permitindo que o cidadão compreenda seus direitos, benefícios e possibilidades de inclusão. Argumenta-se que a desinformação constitui fator agravante da vulnerabilidade, pois limita o acesso a políticas públicas, amplia dependências institucionais e reforça exclusões históricas, tornando o profissional mediador fundamental entre informação, emancipação e justiça social. Observa-se ainda que dilemas éticos surgem frequentemente diante de contextos de negligência, violência, extrema pobreza e violações, exigindo atuação intersetorial com saúde, educação, conselho tutelar e demais redes de proteção, sempre pautada por princípios legais e humanos. A análise evidencia que a formação continuada, a inteligência emocional, a supervisão técnica e o conhecimento aprofundado das normativas do SUAS são indispensáveis para práticas eficazes e éticas. Conclui-se que o trabalho no CRAS transcende procedimentos burocráticos, configurando-se como prática social complexa que requer equilíbrio entre técnica, empatia, direitos humanos e compromisso político com transformação social, sendo a ética profissional elemento estruturante para assegurar que o atendimento ao cidadão vulnerável não reproduza violências institucionais, mas promova acolhimento, autonomia, cidadania e dignidade em contextos marcados por desigualdades sociais profundas.

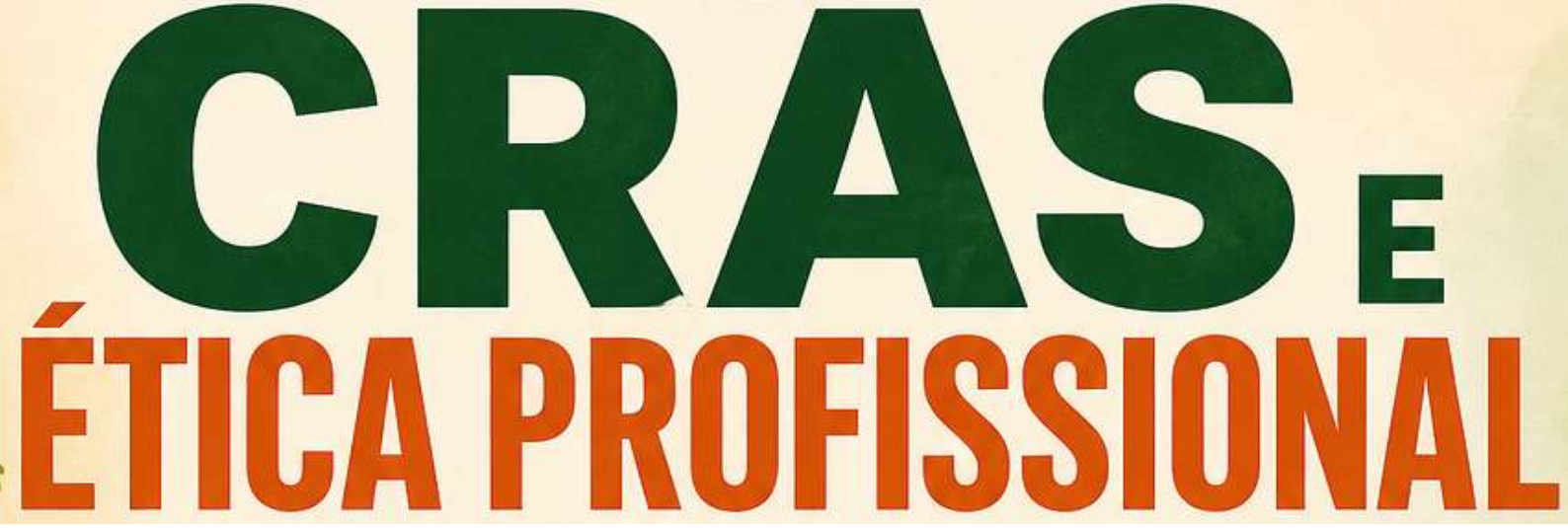
Palavras-chave: Assistência social; ética profissional; visita domiciliar; vulnerabilidade social; cidadania.

CRAS AND PROFESSIONAL ETHICS IN ASSISTING VULNERABLE AND MISINFORMED CITIZENS: LIMITS, CONDUCT, QUALIFIED LISTENING, AND ETHICAL ATTITUDES IN HOME VISITS AND SOCIAL INTERVENTIONS.

Simone Helen Drumond Ischkanian
Gabriel Nascimento de Carvalho

This study analyzes the ethical and professional performance of the Social Assistance Reference Center (CRAS) in assisting vulnerable and misinformed citizens, considering institutional limits, technical conduct, qualified listening, and ethical attitudes during home visits and social interventions, in light of the regulations of the Unified Social Assistance System (SUAS), the National Social Assistance Policy (PNAS), and contemporary scientific production on basic social protection, territorial care, and human rights. CRAS is discussed as the gateway to public social assistance policies, responsible for preventing social risks, strengthening family and community bonds, and promoting access to citizenship, especially among individuals living in poverty, exclusion, informational fragility, or rights violations. It is demonstrated that professional practice requires an ethical commitment grounded in confidentiality, respect for human dignity, non-discrimination, and technical responsibility, avoiding moralistic, authoritarian, or invasive postures. Home visits, although considered a strategic instrument for approaching social reality, require methodological preparation, sociocultural sensitivity, and clarity regarding intervention limits, since entering the user's domestic space demands a balance between social protection and respect for family autonomy. Qualified listening is emphasized as an essential relational technology for identifying explicit and hidden demands, strengthening trust-based bonds, and building socially just responses, enabling citizens to understand their rights, benefits, and possibilities for inclusion. It is argued that misinformation constitutes an aggravating factor of vulnerability, as it restricts access to public policies, expands institutional dependency, and reinforces historical exclusions, making the professional a fundamental mediator between information, emancipation, and social justice. Ethical dilemmas frequently emerge in contexts of neglect, violence, extreme poverty, and rights violations, requiring intersectoral action involving health, education, child protection councils, and other protection networks, always guided by legal and human principles. The analysis highlights that continuing education, emotional intelligence, technical supervision, and deep knowledge of SUAS regulations are indispensable for effective and ethical practices. It is concluded that work within CRAS goes beyond bureaucratic procedures, constituting a complex social practice that requires balance between technique, empathy, human rights, and political commitment to social transformation. Professional ethics is therefore a structuring element to ensure that assistance to vulnerable citizens does not reproduce institutional violence, but instead promotes reception, autonomy, citizenship, and dignity in contexts marked by profound social inequalities.

Keywords: Social assistance; professional ethics; home visits; social vulnerability; citizenship.



NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO VULNERÁVEL E DESINFORMADO: LIMITES, CONDUTAS, ESCUTA QUALIFICADA E ATITUDES ÉTICAS NAS VISITAS DOMICILIARES E INTERVENÇÕES SOCIAIS.

Simone Helen Drumond Ischkanian
Gabriel Nascimento de Carvalho

1. INTRODUÇÃO

A atuação ética no Centro de Referência de Assistência Social constitui uma das expressões mais complexas da política pública brasileira quando situada diante da vulnerabilidade social combinada à desinformação que atravessa parcelas significativas da população. A Política Nacional de Assistência Social redefiniu a assistência como direito e dever estatal, deslocando práticas assistencialistas para um campo técnico-político orientado pela cidadania e pela proteção social não contributiva (Brasil, 2004). Esse deslocamento exige do trabalhador do CRAS não apenas competência operacional, mas discernimento moral para lidar com sujeitos frequentemente expostos a violações, precariedades informacionais e falsas narrativas sobre seus próprios direitos, especialmente no contexto de benefícios de transferência de renda.

A centralidade do território como dimensão organizadora da proteção básica demanda leitura ampliada das condições concretas de vida das famílias. As orientações técnicas para o CRAS consolidam a necessidade de reconhecimento das vulnerabilidades para além da renda, incorporando vínculos fragilizados, acesso precário a políticas públicas e desigualdade relacional como componentes analíticos fundamentais (BRASIL, 2006a). O atendimento ético não pode se restringir à burocracia cadastral, pois sua legitimidade repousa na capacidade de traduzir políticas em experiências de acolhimento capazes de restituir inteligibilidade a cidadãos frequentemente capturados por circuitos de medo, boatos e informações manipuladas.

A desinformação sobre programas sociais opera como tecnologia contemporânea de exclusão simbólica, produzindo insegurança, desistência de direitos e submissão a discursos fraudulentos. Orientações do acompanhamento familiar no Bolsa Família destacam a importância de processos informativos permanentes e qualificados, justamente porque o

desconhecimento sobre condicionalidades, atualização cadastral e critérios de permanência amplia riscos sociais e institucionais (Brasil, 2006b). Nesse cenário, o profissional ético não atua como mero transmissor de normas, mas como mediador crítico entre Estado e população, enfrentando narrativas falsas sem reproduzir posturas autoritárias ou humilhantes.

A escuta qualificada adquire papel decisivo quando o cidadão vulnerável chega ao serviço atravessado por medo, vergonha ou crenças equivocadas. Carlos (2023) propõe compreender a visita e a escuta no SUAS como possibilidade clínica ampliada, na qual ouvir não significa apenas coletar dados, mas reconhecer subjetividades, silêncios, defesas e formas particulares de sofrimento social. Tal compreensão impede que o encontro institucional se converta em interrogatório tecnocrático, preservando a dignidade do usuário diante de estruturas frequentemente marcadas por desigualdade de poder.

A ética profissional, nesse campo, exige vigilância constante sobre práticas sutis de violência institucional. O Código de Ética do Serviço Social e a tradição crítica da profissão sustentam o compromisso com autonomia, justiça social e recusa de julgamentos moralizantes, perspectiva que Botarelli (2008) aproxima da atuação psicológica nas políticas de proteção social ao analisar tensões entre cuidado e controle. Quando profissionais confundem acompanhamento com vigilância punitiva, o CRAS corre o risco de reproduzir disciplinamento social sob aparência protetiva, comprometendo sua função pública.

A visita domiciliar, frequentemente romantizada como simples aproximação territorial, envolve dilemas éticos de elevada densidade. Amaro (2003) ressalta que ingressar no espaço doméstico significa acessar uma ecologia complexa de intimidades, conflitos, sobrevivências e códigos próprios, exigindo postura interpretativa sofisticada e absoluto respeito aos limites da intervenção. O domicílio não é extensão automática do equipamento público, mas território de soberania privada onde a presença técnica deve ser legitimada por finalidade clara, consentimento e sensibilidade contextual.

Noro e Torquato (2015) compreendem a visita domiciliar como estratégia de aproximação à realidade social, mas essa aproximação não pode justificar invasão simbólica. O olhar profissional precisa reconhecer que observar precariedades materiais não autoriza inferências morais sobre competência familiar, maternidade, higiene ou organização doméstica. A ética, nesse sentido, consiste em sustentar análise crítica das expressões da questão social sem reduzir sujeitos a estigmas derivados de padrões normativos de classe.

A produção de registros no Prontuário SUAS representa outra dimensão crucial. O manual institucional define parâmetros para documentação sistemática como instrumento de continuidade e gestão qualificada (Brasil, 2013). Contudo, registrar não equivale a expor indiscriminadamente, pois a escrita técnica carrega poder classificatório capaz de cristalizar

identidades vulneráveis. Cada anotação exige responsabilidade discursiva, precisão terminológica e compromisso com sigilo, evitando transformar sofrimento em arquivo estigmatizante.

No contexto contemporâneo, fake news relacionadas ao Cadastro Único, bloqueios de benefícios e supostas penalidades automatizadas têm produzido fluxos de ansiedade coletiva. Dados recentes da vigilância socioassistencial reforçam a necessidade de estratégias territorializadas de informação pública para enfrentamento de vulnerabilidades ampliadas por exclusão digital e circulação de conteúdos enganosos (Brasil, 2023). O profissional do CRAS torna-se, nesse campo, agente de reconstrução epistemológica cotidiana, reposicionando a informação confiável como proteção social.

Péres, Moré e Motta (2022) identificam dilemas éticos recorrentes na visita domiciliar vinculados à tensão entre proteção e respeito à privacidade. A presença institucional pode ser percebida como apoio ou ameaça, dependendo da forma como o profissional comunica objetivos, limites e possibilidades da intervenção. Tal constatação exige preparo relacional refinado, no qual transparência e escuta precedem qualquer procedimento técnico, reduzindo assimetrias e prevenindo danos subjetivos.

A dimensão política da ética no CRAS também se expressa na recusa à culpabilização individual da pobreza. A PNAS reconhece vulnerabilidades como produtos de desigualdades estruturais, não como fracassos pessoais (Brasil, 2004). Essa formulação redefine o atendimento ao deslocar a pergunta de “por que esta família falhou?” para “quais processos históricos, econômicos e territoriais produziram esta condição?”. Trata-se de mudança epistemológica decisiva, pois reorienta práticas de julgamento para práticas de garantia de direitos.

Helfreich e Melo (2024) demonstram que a visita domiciliar exige leitura interseccional das condições familiares, considerando gênero, raça, geração e territorialização da pobreza. Uma abordagem ética não pode ignorar que mulheres negras periféricas frequentemente enfrentam sobreposição de violências institucionais e desinformacionais. O encontro profissional precisa, portanto, escapar de universalismos abstratos e reconhecer desigualdades historicamente sedimentadas nas relações entre Estado e população.

A análise de conteúdo, conforme Bardin (1977), oferece importante ferramenta para interpretação crítica das narrativas familiares, permitindo identificar padrões discursivos, medos recorrentes e efeitos simbólicos da desinformação. Empregar escuta analítica significa captar não apenas o conteúdo explícito, mas contradições, repetições e ausências reveladoras de processos sociais mais amplos. Esse recurso fortalece intervenções menos reativas e mais consistentes teoricamente.

A presença da psicologia nas políticas públicas, historicamente deslocada da clínica curativa para dispositivos ampliados de promoção social, contribui para práticas mais integrais. Moreira, Romagnoli e Neves (2007) analisam essa transição ao demonstrar como o cuidado psicológico pode operar em espaços coletivos e territoriais. No CRAS, essa perspectiva amplia o entendimento do sofrimento para além da dimensão intrapsíquica, relacionando subjetividade a precarização, exclusão e violência social.

Morais et al. (2021) descrevem a visita domiciliar como tecnologia de cuidado territorial, formulação particularmente potente quando associada à ética da não imposição. Tecnologia, nesse caso, não se confunde com mecanização, mas com conjunto de saberes e práticas orientadas por intencionalidade crítica. A intervenção social qualificada requer leitura situacional, pactuação relacional e reconhecimento de que cada família produz estratégias próprias de sobrevivência.

A pesquisa documental, conforme Silva et al. (2009) e Fávero e Centenaro (2019), também oferece subsídios para compreender o CRAS como espaço atravessado por normativas, relatórios e dispositivos de gestão que influenciam condutas profissionais. Ler documentos institucionais criticamente permite identificar contradições entre diretrizes emancipadoras e pressões burocráticas. O exercício ético emerge justamente na capacidade de navegar entre normatização administrativa e compromisso substantivo com direitos.

Creswell (2021) destaca que abordagens qualitativas são particularmente eficazes para compreender experiências humanas complexas, princípio plenamente aplicável ao atendimento socioassistencial. O cidadão vulnerável não pode ser reduzido a variável cadastral, pois sua trajetória envolve historicidade, sofrimento e redes simbólicas específicas. A prática ética exige metodologias de compreensão sensíveis à singularidade, mesmo em estruturas pressionadas por metas quantitativas.

A revisão sistemática, segundo Galvão e Ricarte (2019), fortalece rigor científico ao organizar criticamente evidências disponíveis. Transportada ao campo socioassistencial, essa lógica reforça a necessidade de práticas fundamentadas, evitando improvisações ou condutas baseadas em senso comum. Profissionais que desconhecem produção acadêmica sobre vulnerabilidade e ética institucional tendem a reproduzir preconceitos sob aparência técnica.

Morales (2022) e Page et al. (2021), ao discutirem critérios metodológicos para síntese robusta do conhecimento, oferecem contribuição indireta ao campo social: decisões éticas também exigem base crítica e atualização permanente. No enfrentamento às fake news sobre benefícios sociais, por exemplo, não basta boa intenção; exige-se domínio técnico, checagem informacional e compromisso com verdade pública.

O Censo SUAS evidencia transformações constantes nas demandas territoriais e na gestão da proteção básica (BRASIL, 2023). Esse dinamismo impõe revisão contínua das práticas profissionais, especialmente diante de novas formas de exclusão digital, precarização do trabalho e circulação massiva de desinformação. A ética deixa de ser princípio abstrato e assume caráter processual, adaptando-se criticamente a mutações sociais sem perder fundamentos normativos.

A relação entre informação e poder atravessa profundamente o cotidiano do CRAS. Controlar informação sobre direitos pode produzir dependência; democratizá-la fortalece autonomia cidadã. O profissional ético precisa reconhecer essa dimensão pedagógica do atendimento, convertendo cada orientação em exercício de emancipação cognitiva, não em mecanismo de tutela.

Narciso e Santana (2025) defendem renovação crítica das metodologias científicas para enfrentar realidades sociais complexas, argumento plenamente compatível com os desafios do SUAS. A vulnerabilidade contemporânea combina pobreza material, manipulação digital e fragilidade institucional, exigindo novas estratégias de abordagem. Isso implica criatividade técnica sem abandono dos referenciais éticos fundamentais.

A atuação no CRAS demanda coragem institucional para reconhecer limites. Nem toda demanda poderá ser resolvida, nem toda vulnerabilidade será superada por encaminhamentos formais. A honestidade ética inclui comunicar possibilidades reais sem produzir falsas promessas, preservando confiança mesmo diante de restrições estruturais.

O compromisso com cidadania vulnerável e desinformada exige mais que procedimentos corretos; requer presença ética capaz de articular escuta, análise, prudência e defesa intransigente de direitos. O CRAS, quando operado sob rigor técnico-político, pode converter-se em espaço de reconstrução de pertencimento social. Sua potência reside menos na administração de carências e mais na produção cotidiana de dignidade pública frente a contextos marcados por desigualdade, insegurança informacional e persistentes tentativas de desumanização.

2. DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento das práticas profissionais no Centro de Referência de Assistência Social exige compreensão refinada de sua natureza institucional como espaço de proteção, mediação e reconstrução de vínculos sociais em territórios atravessados por desigualdades históricas. A Política Nacional de Assistência Social institui o CRAS como unidade pública estatal responsável pela prevenção de riscos, fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e garantia da proteção social básica, redefinindo a assistência como política de

direito e não como favor assistencialista (Brasil, 2004). Tal reposicionamento inaugura exigências éticas que ultrapassam protocolos administrativos, uma vez que o atendimento ao cidadão vulnerável e desinformado envolve interpretar sofrimentos produzidos por exclusão material, violência simbólica e fragilidade no acesso à informação confiável, conforme reafirmam as orientações técnicas do SUAS ao situarem a proteção básica como estratégia de enfrentamento das vulnerabilidades relacionais, territoriais e institucionais (Brasil, 2006a).

A vulnerabilidade social raramente se apresenta em dimensão exclusivamente econômica, pois se articula a experiências de medo institucional, desconhecimento normativo e circulação de boatos que fragilizam a autonomia dos sujeitos. As orientações técnicas da proteção básica estabelecem que o trabalho social com famílias requer leitura territorial, relacional e multidimensional das vulnerabilidades, recusando abordagens reducionistas centradas apenas em insuficiência de renda (Brasil, 2006a). Tal compreensão encontra respaldo nas análises de Helfreich e Melo (2024), que demonstram como o cotidiano profissional demanda interpretação das mediações entre desigualdade social, fragilização de vínculos e acessibilidade precária às políticas públicas, convertendo a ética em responsabilidade interpretativa diante da complexidade social.

A disseminação de fake news sobre benefícios sociais, especialmente acerca de cancelamentos automáticos, bloqueios arbitrários e exigências inexistentes, produz uma nova camada de insegurança entre usuários da assistência. O acompanhamento das famílias beneficiárias do Bolsa Família pressupõe circulação de informações claras, verificadas e pedagogicamente acessíveis, reconhecendo que desinformação compromete adesão, permanência e confiança institucional (Brasil, 2006b). Dados da vigilância socioassistencial atualizada pelo Censo SUAS evidenciam que fragilidades informacionais e exclusão digital ampliam barreiras de acesso a direitos, exigindo dos profissionais postura ética comprometida com reconstrução da inteligibilidade pública sobre benefícios e serviços (Brasil, 2023).

A escuta qualificada constitui tecnologia ética de elevada densidade, particularmente quando o cidadão chega ao equipamento marcado por humilhações acumuladas, medo de perda de benefícios ou crenças distorcidas sobre sua própria condição. Carlos (2023) propõe que a escuta no SUAS pode adquirir dimensão clínica ampliada, na medida em que o atendimento ultrapassa coleta objetiva de dados e passa a reconhecer sentidos inconscientes, medos difusos e narrativas de sofrimento socialmente produzidas. Tal perspectiva aproxima-se da inflexão histórica apontada por Moreira, Romagnoli e Neves (2007), segundo a qual práticas psicológicas contemporâneas deslocam-se da lógica estritamente curativa para dispositivos de promoção e cuidado social.

A relação entre ética e linguagem profissional revela um dos pontos mais delicados do atendimento socioassistencial. Botarelli (2008) demonstra que a inserção de psicólogos nas políticas de proteção social frequentemente oscila entre perspectivas emancipatórias e tendências normalizadoras, tensão igualmente presente no trabalho interprofissional do CRAS. A forma como o profissional nomeia, registra ou interpreta uma família pode favorecer reconhecimento de direitos ou cristalizar identidades marcadas por subalternização, razão pela qual linguagem técnica exige criticidade, prudência e compromisso político com a dignidade humana.

A visita domiciliar representa uma das práticas mais sensíveis da proteção básica por inserir o Estado no espaço íntimo da vida cotidiana. Amaro (2003) enfatiza que ingressar no domicílio requer abordagem complexa, fundada em leitura contextual, prudência relacional e respeito à soberania familiar, pois a casa não pode ser convertida em simples extensão burocrática do equipamento público. Noro e Torquato (2015) reforçam que a visita constitui estratégia de aproximação à realidade social, desde que orientada por sensibilidade crítica e não por inspeção disciplinadora.

Ao adentrar o espaço doméstico, o profissional confronta formas de vida, sobrevivência e organização frequentemente distantes de parâmetros normativos hegemônicos. Helfreich e Melo (2024) observam que a visita domiciliar exige leitura crítica sobre relações de gênero, raça, classe e territorialidade, recusando interpretações moralizantes sobre pobreza. O desafio ético reside em distinguir precariedade estrutural de julgamento comportamental, preservando o direito à diferença sem abandonar o compromisso protetivo.

Os dilemas éticos presentes nas intervenções domiciliares frequentemente emergem na fronteira entre cuidado e vigilância. Péres, Moré e Motta (2022) identificam que profissionais do SUAS enfrentam tensões permanentes entre necessidade de acompanhamento e preservação da privacidade, sobretudo quando situações de vulnerabilidade coexistem com conflitos familiares ou insegurança informacional. Cada visita exige manejo ético singular, pois decisões automatizadas podem converter proteção em invasão simbólica.

A documentação institucional constitui dimensão menos visível, porém profundamente estratégica, da ética profissional. O Prontuário SUAS organiza registros como instrumentos de continuidade, planejamento e monitoramento das ações socioassistenciais (Brasil, 2013). Silva et al. (2009) permitem compreender que documentos não são meros depósitos neutros de informação, mas dispositivos de produção de sentido, capazes de influenciar trajetórias institucionais e percepções sobre usuários.

A vigilância socioassistencial, fortalecida pelo Censo SUAS, amplia a capacidade estatal de mapear vulnerabilidades e planejar respostas territorializadas. O Ministério do

Desenvolvimento e Assistência Social destaca que gestão qualificada depende de leitura sistemática dos territórios e das expressões de risco social (Brasil, 2023). Fávero e Centenaro (2019) contribuem para essa reflexão ao indicar que toda produção documental exige interpretação crítica sobre seus limites, potencialidades e implicações políticas.

A produção do cuidado no território permite compreender a visita domiciliar como tecnologia social de intervenção. Morais et al. (2021) descrevem essa prática como dispositivo capaz de articular cuidado, vínculo e leitura territorial, superando concepções restritas de fiscalização. O território, nesse horizonte, transforma-se em espaço vivo de relações sociais, afetos, precariedades e resistências.

A historicidade da psicologia nas políticas públicas ilumina dimensões éticas essenciais ao trabalho no CRAS. Moreira, Romagnoli e Neves (2007) analisam a transição da clínica tradicional para práticas ampliadas de promoção da saúde, movimento que favorece compreensão do sofrimento para além do indivíduo isolado. Tal formulação permite interpretar desinformação e vulnerabilidade como expressões de processos sociais, não como déficits exclusivamente subjetivos.

A visita domiciliar, quando reduzida a mera checagem procedimental, perde sua potência crítica e humanizadora. Amaro (2003) adverte que a complexidade do espaço familiar exige abordagem interpretativa, dialógica e prudente. Carlos (2023) complementa esse entendimento ao destacar a relevância da escuta como recurso de elaboração subjetiva, sobretudo quando famílias se encontram atravessadas por medo e insegurança institucional.

A análise de conteúdo proposta por Bardin (1977) oferece instrumental teórico valioso para interpretação das narrativas produzidas em atendimentos e visitas. Falas fragmentadas, silêncios recorrentes e repetições podem revelar tanto sofrimento psíquico quanto impactos de exclusão e desinformação. Utilizar esse referencial fortalece intervenções menos superficiais e mais teoricamente consistentes.

A pesquisa qualitativa oferece sustentação epistemológica para compreender a complexidade do atendimento socioassistencial. Creswell (2021) destaca que experiências humanas exigem metodologias capazes de captar nuances, ambiguidades e historicidades. No CRAS, essa perspectiva impede que sujeitos sejam reduzidos a variáveis cadastrais, preservando a singularidade das trajetórias familiares.

A revisão sistemática da literatura, enquanto método de organização rigorosa do conhecimento, contribui para práticas mais fundamentadas. Galvão e Ricarte (2019) enfatizam que decisões qualificadas dependem de síntese crítica de evidências disponíveis. Tal lógica fortalece o exercício profissional ao afastar improvisações ou condutas baseadas exclusivamente em senso comum.

Morales (2022), ao discutir critérios metodológicos como PRISMA, reforça a importância da transparência e da consistência analítica. Page et al. (2021) complementam esse horizonte ao defender rigor na construção de sínteses robustas. No campo socioassistencial, essa inspiração metodológica traduz-se em decisões éticas justificáveis, reflexivas e comprometidas com direitos.

A renovação metodológica defendida por Narciso e Santana (2025) dialoga diretamente com os desafios contemporâneos do CRAS. Novas formas de vulnerabilidade combinam precarização material, manipulação digital e insegurança cognitiva. A prática ética precisa responder a esse cenário com criatividade técnica e rigor crítico.

A circulação de informações falsas sobre benefícios sociais instrumentaliza o medo como mecanismo de controle social. O acompanhamento previsto nas orientações do Bolsa Família destaca que informação correta constitui parte inseparável da proteção social (Brasil, 2006b). Desinformação, nesse sentido, não representa mero ruído comunicacional, mas fator produtor de exclusão.

Os limites profissionais também configuram dimensão ética central. As orientações técnicas do CRAS reconhecem que a proteção básica possui escopo específico e depende de articulação intersetorial para respostas integrais (Brasil, 2006a). Honestidade institucional sobre possibilidades e restrições preserva confiança e evita promessas ilusórias.

A interdisciplinaridade, quando efetivamente praticada, amplia a qualidade ética do atendimento. Botarelli (2008) demonstra que práticas interprofissionais exigem reflexão sobre papéis, fronteiras e sentidos políticos da intervenção. No CRAS, essa articulação fortalece respostas complexas diante de vulnerabilidades multifacetadas.

O cidadão vulnerável frequentemente carrega experiências históricas de descrédito institucional. A PNAS propõe reconstrução dessa relação por meio de proteção social orientada pela cidadania (Brasil, 2004). Cada atendimento pode reforçar exclusão ou produzir pertencimento democrático.

A gestão territorializada da proteção básica exige articulação entre macrodiagnóstico e singularidade. O Censo SUAS fornece base para planejamento amplo (Brasil, 2023), enquanto a escuta qualificada permite apreensão das experiências concretas. A ética profissional emerge precisamente nessa articulação entre estrutura e sujeito.

A visita domiciliar, sob perspectiva ética, não pode ser confundida com controle social punitivo. Péres, Moré e Motta (2022) alertam para riscos de práticas invasivas travestidas de cuidado. O compromisso profissional exige sustentar proteção sem violar dignidade.

A densidade ética do trabalho no CRAS repousa na capacidade de reconhecer humanidade onde estruturas sociais frequentemente produziram invisibilidade. A proteção

social básica, orientada por rigor técnico, escuta qualificada e compromisso político, converte-se em prática civilizatória de enfrentamento à desigualdade, à desinformação e à desumanização institucional (Brasil, 2004; Brasil, 2006a; Brasil, 2023). A ausência de ética no trabalho desenvolvido no CRAS frequentemente se manifesta quando o atendimento ao cidadão vulnerável é capturado por posturas moralizantes que transformam proteção social em julgamento de condutas privadas.

A Política Nacional de Assistência Social estabelece que a assistência deve operar como direito de cidadania, não como mecanismo de vigilância comportamental ou punição moral (Brasil, 2004). Quando profissionais associam pobreza à negligência individual, desorganização familiar ou suposta incapacidade moral, instauram práticas simbólicas de violência institucional que reproduzem desigualdades históricas sob aparência técnica. Nesses contextos, a imagem institucional do CRAS deixa de representar acolhimento e passa a simbolizar ameaça, constrangimento ou exposição, comprometendo a confiança pública e ampliando o afastamento de famílias que mais necessitam de proteção.

Fonte: Próprio autores, 2026 – com recursos de IA.

Outro cenário profundamente antiético ocorre quando a visita domiciliar assume caráter fiscalizatório invasivo, tratando o espaço doméstico como território de inspeção e suspeita. Amaro (2003) adverte que o domicílio exige abordagem complexa, fundada em respeito, leitura contextual e prudência relacional, pois a entrada institucional na casa do usuário não autoriza práticas de policiamento social. Situações em que profissionais fotografam ambientes sem consentimento, emitem juízos sobre organização da residência ou utilizam informações privadas de forma constrangedora configuram violações éticas graves. A imagem produzida por tais condutas aproxima o CRAS de aparelhos de controle, corroendo sua função protetiva e produzindo medo em comunidades historicamente vulnerabilizadas.

A circulação ou reprodução de informações imprecisas sobre benefícios sociais por parte de trabalhadores da rede socioassistencial constitui outra expressão crítica de desvio ético. As orientações para acompanhamento das famílias beneficiárias do Bolsa Família destacam a responsabilidade técnica na transmissão de informações corretas e verificadas, especialmente diante de direitos que impactam sobrevivência material (Brasil, 2006b). Quando agentes públicos disseminam boatos sobre bloqueios, cancelamentos ou exigências inexistentes, reforçam a desinformação que deveriam combater. Nesse cenário, a imagem do serviço público se fragiliza profundamente, pois a instituição passa a ser percebida como fonte de insegurança e não como referência de verdade pública.

O uso inadequado de registros e prontuários também configura contexto antiético de elevada gravidade, sobretudo quando informações sensíveis são expostas sem necessidade técnica ou compartilhadas de forma imprudente. O Prontuário SUAS foi concebido como instrumento de registro qualificado, continuidade e proteção, não como arquivo de estigmatização ou curiosidade institucional (Brasil, 2013). Comentários pejorativos, classificações preconceituosas ou circulação informal de dados familiares rompem princípios de sigilo e dignidade. Nessas circunstâncias, a imagem simbólica do usuário é reduzida a estereótipos burocráticos, enquanto a imagem do CRAS se deteriora como espaço incapaz de preservar confiança.

Práticas de escuta apressada, autoritária ou indiferente também revelam erosão ética, particularmente quando o sofrimento do usuário é tratado como excesso, desinformação banal ou incapacidade cognitiva. Carlos (2023) sustenta que a escuta no SUAS pode constituir dispositivo clínico e político de reconhecimento, exigindo sensibilidade para captar medos, ambiguidades e impactos subjetivos da exclusão. Quando profissionais interrompem relatos, ridicularizam dúvidas ou reduzem narrativas complexas a respostas protocolares, a imagem subjetiva do cidadão diante do Estado torna-se marcada por humilhação e silenciamento. A instituição, nesse caso, deixa de produzir pertencimento e passa a reproduzir invisibilidade.

A instrumentalização político-partidária da vulnerabilidade social representa uma das formas mais graves de antiética institucional, sobretudo quando benefícios, orientações ou atendimentos são condicionados simbolicamente à gratidão, submissão ou adesão ideológica. A proteção básica do SUAS foi estruturada para assegurar direitos universais mediados por critérios públicos, técnicos e transparentes (Brasil, 2006a). Qualquer tentativa de converter acesso a políticas em moeda de influência pessoal ou capital político viola fundamentos republicanos da assistência social. A imagem resultante dessa distorção não compromete apenas a credibilidade do equipamento, mas enfraquece o próprio sentido civilizatório da política pública, transformando direitos em instrumentos de manipulação sobre populações já atravessadas por desigualdade e insegurança informacional.

2.1. METODOLOGIA DA PESQUISA PARA DELINEAMENTO DO ARTIGO

A presente pesquisa estrutura-se metodologicamente a partir de uma abordagem qualitativa, orientada pela interpretação crítica de produções científicas, normativas institucionais e documentos técnicos relacionados ao Centro de Referência de Assistência Social e à ética profissional no atendimento ao cidadão vulnerável e desinformado. Creswell (2021) sustenta que a pesquisa qualitativa busca compreender significados, experiências e processos sociais complexos, privilegiando profundidade analítica em detrimento de mensuração estatística. Tal perspectiva mostra-se particularmente adequada ao objeto investigado, uma vez que a ética nas práticas do CRAS envolve dimensões simbólicas, institucionais, subjetivas e políticas que não podem ser reduzidas a indicadores numéricos, exigindo leitura interpretativa das relações entre escuta, proteção social, desinformação, limites profissionais e intervenção territorial.

No que se refere à natureza, o estudo caracteriza-se como pesquisa básica, pois sua finalidade central reside na ampliação do conhecimento teórico e crítico acerca das práticas éticas no âmbito da proteção social básica, sem focalizar aplicação instrumental imediata ou intervenção experimental direta. Narciso e Santana (2025) argumentam que pesquisas básicas desempenham papel fundamental na renovação epistemológica ao aprofundar conceitos, tensionar paradigmas e produzir novas possibilidades interpretativas para fenômenos complexos. Nesse horizonte, o delineamento adotado busca contribuir para o fortalecimento da reflexão acadêmica sobre ética profissional, visita domiciliar, desinformação social e atuação técnico-política no SUAS, oferecendo subsídios conceituais capazes de qualificar debates científicos e práticas futuras.

Quanto aos objetivos, a investigação assume caráter exploratório e descritivo. Exploratória porque se dedica ao aprofundamento crítico de um campo cuja complexidade

contemporânea foi ampliada pela circulação massiva de fake news, pela intensificação das vulnerabilidades sociais e pelas tensões éticas emergentes nas intervenções domiciliares e institucionais. Descritiva porque sistematiza, organiza e interpreta produções já existentes, buscando identificar recorrências, tensões, lacunas e contribuições sobre o tema. Gil, retomado por Silva et al. (2009), demonstra que pesquisas exploratórias ampliam familiaridade com objetos ainda demandantes de maior sistematização crítica, enquanto a descrição rigorosa permite mapear características, relações e padrões sem empobrecimento analítico.

No campo dos procedimentos técnicos, a pesquisa adota como eixo central a investigação bibliográfica, articulada à pesquisa documental. Batista e Kumada (2021) assinalam que a pesquisa bibliográfica não se limita à reunião de textos, mas constitui processo metodológico de análise crítica, seleção criteriosa, comparação teórica e produção de síntese intelectual. Foram examinados livros, artigos científicos, dissertações, teses e documentos normativos referentes à Política Nacional de Assistência Social, ao SUAS, à visita domiciliar, à ética profissional e à desinformação institucional, permitindo construção de referencial teórico robusto e interdisciplinar. A bibliografia funciona, nesse processo, como fundamento epistemológico para análise das categorias centrais do estudo.

A relevância da pesquisa bibliográfica para investigações dessa natureza reside em sua capacidade de mapear o estado do conhecimento, identificar transformações conceituais e produzir articulações entre diferentes tradições analíticas. Galvão e Ricarte (2019) destacam que a revisão de literatura sistematizada permite compreender como determinado campo se desenvolveu, quais tensões o atravessam e quais lacunas permanecem abertas. No presente artigo, essa modalidade possibilita integrar contribuições da assistência social, psicologia, metodologia científica e análise institucional, compondo leitura ampliada sobre ética profissional no CRAS. Tal escolha metodológica fortalece a densidade argumentativa e evita abordagens superficiais ou fragmentadas.

A pesquisa documental, por sua vez, incorpora análise de normativas, manuais técnicos, diretrizes ministeriais e documentos institucionais publicados por órgãos oficiais e plataformas científicas. Fávero e Centenaro (2019) esclarecem que documentos constituem fontes privilegiadas para compreensão de políticas públicas, desde que analisados criticamente em seus contextos de produção, circulação e finalidade. Foram mobilizados materiais provenientes de bases como CAPES, Scopus, Web of Science, SciELO, Google Acadêmico e documentos oficiais do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, permitindo acesso a produções contemporâneas e referenciais normativos essenciais para compreensão das práticas do SUAS.

A seleção do corpus investigativo obedeceu a critérios de atualidade, pertinência temática, relevância acadêmica e consistência metodológica. Narciso e Santana (2025) enfatizam que o rigor na triagem das fontes constitui elemento decisivo para credibilidade da investigação, especialmente em estudos baseados em revisão crítica. Foram priorizadas publicações que abordassem ética profissional, visita domiciliar, proteção social básica, escuta qualificada, análise metodológica e impactos da desinformação sobre populações vulneráveis. Esse procedimento permitiu delimitação coerente do material analisado, evitando dispersão conceitual.

Para organização da revisão, utilizou-se como referência o protocolo PRISMA enquanto inspiração metodológica para sistematização, rastreabilidade e transparência na seleção das produções. Page et al. (2021) e Morales (2022) ressaltam que modelos sistemáticos fortalecem a clareza dos critérios de inclusão, exclusão e análise, reduzindo vieses interpretativos e favorecendo consistência metodológica. Embora o presente estudo não configure revisão sistemática estrita, a incorporação de princípios de organização inspirados no PRISMA amplia rigor na condução da pesquisa bibliográfica.

Após a triagem, os materiais selecionados foram submetidos à leitura analítica e interpretativa, buscando-se identificar categorias centrais, recorrências argumentativas, divergências conceituais e contribuições singulares. Bardin (1977) oferece base importante para esse processo ao propor a análise de conteúdo como estratégia de interpretação sistemática de discursos, documentos e produções textuais. A categorização temática permitiu examinar eixos como ética institucional, escuta qualificada, violência simbólica, desinformação, visita domiciliar, sigilo profissional e limites técnicos.

A análise desenvolveu-se mediante cruzamento crítico entre produções teóricas, documentos normativos e estudos empíricos, produzindo articulação entre fundamentos conceituais e práticas institucionais. Creswell (2021) enfatiza que pesquisas qualitativas robustas dependem de coerência entre objetivos, corpus e interpretação, evitando tanto acúmulo desordenado de referências quanto simplificações excessivas. Esse cruzamento favoreceu construção narrativa capaz de integrar teoria, normatividade e problematização social.

O procedimento comparativo entre diferentes autores permitiu evidenciar convergências e tensões relevantes. Enquanto documentos normativos enfatizam proteção, garantia de direitos e fortalecimento de vínculos, parte da literatura crítica revela riscos de práticas moralizantes, vigilância excessiva e reprodução de desigualdades no cotidiano institucional. Botarelli (2008), Péres, Moré e Motta (2022) e Helfreich e Melo (2024) oferecem contribuições fundamentais para compreender essas ambiguidades, enriquecendo a análise metodológica por meio de perspectivas complementares.

A sistematização dos dados ocorreu mediante organização por categorias analíticas derivadas dos objetivos específicos da pesquisa, permitindo leitura mais estruturada do corpus. Silva et al. (2009) ressaltam que categorizar não significa fragmentar artificialmente o fenômeno, mas construir inteligibilidade analítica para apreensão de suas múltiplas dimensões. Foram mobilizadas categorias como ética profissional, vulnerabilidade social, desinformação, visita domiciliar, escuta e proteção institucional.

A escolha por metodologia qualitativa bibliográfico-documental também se justifica pela natureza ética e política do objeto, cuja complexidade exige interpretação aprofundada dos sentidos sociais produzidos nas práticas institucionais. Questões como dignidade, reconhecimento, violência simbólica e escuta não se esgotam em mensuração quantitativa. Exigem investigação capaz de apreender significados, contradições e historicidades presentes nas relações entre Estado e população vulnerável.

O percurso metodológico adotado busca evitar mera reprodução descritiva da literatura, privilegiando postura crítica, dialógica e interpretativa. Galvão e Ricarte (2019) alertam que revisão bibliográfica consistente pressupõe análise reflexiva, capaz de tensionar autores, identificar lacunas e construir sínteses originais. Esse princípio orienta o presente estudo ao deslocar a pesquisa de uma simples compilação para uma elaboração teórica fundamentada.

A confiabilidade do estudo repousa na triangulação entre fontes científicas, normativas e metodológicas. Fávero e Centenaro (2019) demonstram que cruzamento entre diferentes tipos de documentos fortalece robustez analítica ao reduzir unilateralidades interpretativas. O uso combinado de livros, artigos, dissertações, documentos ministeriais e bases indexadas amplia consistência e profundidade.

A relevância metodológica da pesquisa bibliográfica, nesse cenário, manifesta-se também por sua capacidade de acompanhar transformações recentes no campo da assistência social, particularmente diante da expansão da desinformação digital e da reconfiguração das vulnerabilidades contemporâneas. Narciso e Santana (2025) sublinham que novos contextos sociais exigem atualização constante das ferramentas investigativas, reforçando a pertinência de revisões críticas bem estruturadas.

A análise final orienta-se por compromisso epistemológico com coerência, profundidade e rigor científico. Creswell (2021) destaca que a qualidade metodológica não depende apenas da escolha do método, mas da consistência entre pergunta, percurso analítico e interpretação produzida. O delineamento aqui apresentado procura responder a essa exigência por meio de estrutura investigativa sólida, articulando método, teoria e criticidade.

Desse modo, a metodologia adotada permite examinar o tema CRAS e ética profissional no atendimento ao cidadão vulnerável e desinformado com densidade acadêmica, sensibilidade crítica e rigor analítico. A combinação entre abordagem qualitativa, natureza básica, objetivos exploratórios-descritivos e procedimentos bibliográficos-documentais produz base consistente para investigação aprofundada, assegurando legitimidade científica ao desenvolvimento do artigo e sustentação teórica às análises propostas.

2.2. ÉTICA, SIGILO E RESPEITO À DIGNIDADE HUMANA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO VULNERÁVEL E DESINFORMADO

A ética no atendimento ao cidadão vulnerável e desinformado constitui fundamento estruturante da proteção social básica, sobretudo porque o encontro entre Estado e sujeito socialmente fragilizado não se limita à oferta de serviços, mas produz experiências concretas de reconhecimento ou aprofundamento da exclusão. A Política Nacional de Assistência Social redefine a assistência como direito de cidadania e responsabilidade pública, deslocando práticas historicamente marcadas por favor, tutela ou controle para um horizonte comprometido com dignidade humana e justiça social (Brasil, 2004). Nesse campo, a ética profissional deixa de representar mero conjunto abstrato de normas e passa a operar como prática relacional capaz de mediar desigualdades, reconstruir confiança institucional e impedir que vulnerabilidades sejam tratadas como falhas morais individuais. O cidadão desinformado, frequentemente capturado por narrativas falsas, medo burocrático ou experiências anteriores de humilhação, exige uma abordagem em que técnica e sensibilidade se articulem para preservar sua condição de sujeito de direitos, jamais reduzido a objeto administrativo.

O sigilo profissional assume centralidade singular nesse processo, pois a proteção de informações pessoais ultrapassa a esfera procedimental e alcança a própria preservação da integridade subjetiva do usuário diante de estruturas que historicamente expuseram populações pobres à vigilância excessiva. O Prontuário SUAS foi concebido como instrumento de registro técnico qualificado, orientado por responsabilidade, continuidade e proteção institucional, não como mecanismo de rotulação ou circulação imprudente de dados sensíveis (Brasil, 2013). Quando informações familiares são tratadas sem rigor ético, compartilhadas indevidamente ou registradas sob linguagem preconceituosa, rompe-se não apenas o dever profissional, mas a própria confiança pública que sustenta a legitimidade do CRAS. Sigilo, nesse sentido, não corresponde a ocultamento burocrático, mas a compromisso político com a inviolabilidade da dignidade humana, especialmente em contextos nos quais pobreza e vulnerabilidade já expõem sujeitos a múltiplas formas de estigmatização.

A visita domiciliar explicita de maneira contundente a complexidade ética envolvida na relação entre cuidado, limite institucional e respeito à autonomia. Amaro (2003) adverte que o ingresso no espaço doméstico exige abordagem complexa, sustentada por prudência, escuta e reconhecimento de que o domicílio não se converte automaticamente em extensão do poder estatal. Cada residência carrega historicidades, estratégias de sobrevivência, vínculos afetivos e formas próprias de organização, o que torna profundamente antiético qualquer gesto que transforme observação técnica em inspeção moralizante. Helfreich e Melo (2024) reforçam que visitas realizadas sem sensibilidade crítica podem reproduzir violência simbólica ao interpretar precariedades estruturais sob lentes normativas de classe. Respeitar a dignidade humana, nesse cenário, significa preservar fronteiras éticas claras entre acompanhamento protetivo e invasão institucional, reconhecendo que cuidado não autoriza constrangimento.

A escuta qualificada representa uma das expressões mais sofisticadas da ética profissional, especialmente quando o sofrimento social se apresenta por meio de discursos fragmentados, vergonha ou insegurança informacional. Carlos (2023) propõe compreender a escuta no SUAS como possibilidade clínica ampliada, capaz de reconhecer subjetividades atravessadas por exclusão, medo e desinformação, superando modelos de atendimento baseados exclusivamente em coleta objetiva de dados. Escutar eticamente implica reconhecer que a palavra do usuário pode carregar marcas de silenciamento histórico, o que exige tempo, interpretação e responsabilidade. Bardin (1977), ao tratar da análise de conteúdo, contribui para essa compreensão ao demonstrar que discursos revelam dimensões latentes que ultrapassam sua superfície imediata. O profissional comprometido com dignidade não escuta apenas para responder procedimentos, mas para captar sentidos, restaurar inteligibilidade e possibilitar que o sujeito se reconheça como portador legítimo de direitos.

A densidade ética do trabalho no CRAS repousa, em última instância, na capacidade institucional de reconhecer humanidade onde estruturas sociais frequentemente produziram invisibilidade, desconfiança ou controle. Botarelli (2008) evidencia que práticas profissionais nas políticas de proteção social podem oscilar entre emancipação e normalização, advertência crucial para contextos marcados por desigualdade e desinformação. O atendimento verdadeiramente ético exige rigor técnico, sigilo, escuta qualificada e compromisso político com a dignidade como princípio inegociável. Nessa perspectiva, proteger não significa apenas encaminhar demandas ou administrar benefícios, mas construir experiências institucionais que restituam pertencimento, confiança e reconhecimento público. A assistência social, quando operada sob tais fundamentos, deixa de ser simples resposta administrativa à pobreza e afirma-se como prática civilizatória orientada pela defesa radical da condição humana.

2.3. LIMITES PROFISSIONAIS, POSTURA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE ÉTICA NAS VISITAS DOMICILIARES E AÇÕES COMUNITÁRIAS

Os limites profissionais nas visitas domiciliares e ações comunitárias realizadas no âmbito do CRAS constituem dimensão central para preservação da legitimidade ética da intervenção socioassistencial, especialmente porque a proximidade territorial pode produzir tanto reconhecimento quanto confusão entre cuidado técnico e invasão institucional. As orientações da proteção básica no Sistema Único de Assistência Social estabelecem que a atuação profissional deve ser orientada por finalidades públicas claras, competência técnica e compromisso com fortalecimento de vínculos, jamais por curiosidade pessoal, improvisação ou exercício informal de poder (Brasil, 2006a). Delimitar fronteiras entre escuta, acompanhamento e interferência indevida exige consciência rigorosa de que o território não dissolve a necessidade de critérios éticos, mas amplia sua importância, uma vez que o profissional opera em contextos nos quais desigualdades, fragilidades e relações de confiança coexistem de maneira sensível. A responsabilidade técnica emerge, portanto, como capacidade de sustentar presença institucional qualificada sem confundir proximidade com autorização irrestrita sobre a vida privada.

A visita domiciliar, embora frequentemente concebida como instrumento privilegiado de aproximação à realidade social, carrega riscos expressivos quando executada sem clareza metodológica e contenção ética. Amaro (2003) sustenta que o espaço doméstico requer abordagem complexa, fundada em respeito, leitura contextual e interpretação crítica das múltiplas dinâmicas familiares, pois adentrar o domicílio implica acessar territórios de intimidade que não podem ser reduzidos a objetos de observação normativa. Noro e Torquato (2015) reforçam que a visita produz potência analítica quando permite compreensão ampliada das expressões da questão social, mas perde legitimidade quando se converte em fiscalização moralizante ou pedagogia disciplinadora. A postura técnica, nesse horizonte, exige capacidade de observar vulnerabilidades sem transformar diferenças culturais, precariedades materiais ou modos diversos de organização familiar em critérios implícitos de julgamento social.

Nas ações comunitárias, os limites profissionais adquirem configuração igualmente complexa, pois a atuação coletiva pode facilmente deslizar para práticas paternalistas quando a participação social é substituída por condução verticalizada. A Política Nacional de Assistência Social reconhece o território como espaço de construção de cidadania, o que pressupõe mobilização comunitária orientada por fortalecimento de autonomia e protagonismo social (Brasil, 2004). Botarelli (2008) adverte que políticas de proteção social podem oscilar entre práticas emancipatórias e mecanismos sutis de normalização, reflexão particularmente relevante quando profissionais assumem posição de autoridade incontestável diante de

populações vulneráveis. A responsabilidade ética nas ações coletivas exige mediação crítica, transparência e recusa de instrumentalizações políticas, religiosas ou ideológicas que capturem necessidades sociais para fins estranhos à garantia de direitos.

A produção de registros, relatórios e encaminhamentos durante visitas e intervenções territoriais também revela o peso da postura técnica como expressão concreta de responsabilidade ética. O Prontuário SUAS orienta que registros devem assegurar continuidade, proteção e planejamento qualificado (Brasil, 2013), mas sua utilização inadequada pode converter experiências humanas complexas em categorias burocráticas redutoras ou estigmatizantes. Bardin (1977), ao enfatizar a importância da análise rigorosa dos discursos, oferece contribuição indireta à prática profissional ao lembrar que toda narrativa institucional produz sentidos e efeitos. Registrar, nesse campo, não significa apenas descrever fatos, mas construir interpretações que poderão impactar trajetórias familiares, acessos a direitos e percepções institucionais sobre sujeitos. A técnica ética exige escrita precisa, sigilosa e livre de impressões moralizantes.

A responsabilidade ética nas visitas domiciliares e ações comunitárias repousa, em última instância, na capacidade de equilibrar intervenção e limite, presença e prudência, proteção e respeito à autodeterminação. Péres, Moré e Motta (2022) demonstram que grande parte dos dilemas vivenciados por profissionais do SUAS emerge precisamente da tensão entre necessidade de cuidado e risco de invasão, cenário que exige reflexão permanente sobre fronteiras institucionais. Helfreich e Melo (2024) acrescentam que o exercício profissional qualificado depende de leitura interseccional das desigualdades, reconhecendo que vulnerabilidade não autoriza suspensão da dignidade. O profissional ético não atua como tutor da vida alheia, tampouco como observador neutro diante da injustiça, mas como agente público cuja legitimidade decorre da capacidade de intervir com rigor técnico, sensibilidade política e respeito inegociável à humanidade daqueles que atende.

2.4. ESCUTA QUALIFICADA, ACOLHIMENTO HUMANIZADO E CONSTRUÇÃO DE VÍNCULOS DE CONFIANÇA COM USUÁRIOS DO SERVIÇO SOCIAL

A escuta qualificada no campo do Serviço Social constitui uma prática epistemológica, ética e política cuja relevância ultrapassa a dimensão instrumental do atendimento, pois se inscreve como condição para reconhecimento efetivo do usuário enquanto sujeito histórico de direitos. A proteção social básica orientada pelo Sistema Único de Assistência Social estabelece que o acolhimento deve fortalecer vínculos, garantir acesso e produzir reconhecimento institucional, deslocando práticas burocráticas para experiências pautadas na dignidade e na centralidade das necessidades humanas (Brasil, 2004; Brasil, 2006a). Escutar,

nesse horizonte, não corresponde à simples recepção de demandas, mas à construção de um espaço relacional no qual narrativas frequentemente atravessadas por sofrimento, vergonha, medo ou desinformação possam adquirir inteligibilidade sem serem capturadas por julgamento moral ou pressa procedimental. O atendimento humanizado exige que a palavra do usuário seja tratada não como formalidade administrativa, mas como expressão legítima de trajetórias marcadas por desigualdades estruturais.

A qualificação da escuta pressupõe deslocamento de posturas centradas exclusivamente na coleta de informações para uma compreensão ampliada das dimensões subjetivas, sociais e simbólicas presentes em cada encontro institucional. Carlos (2023) propõe que, no contexto do SUAS, a escuta pode adquirir densidade clínica ampliada ao reconhecer silêncios, hesitações e construções narrativas como elementos constitutivos da experiência social do sofrimento. Tal formulação é particularmente relevante diante de usuários vulneráveis e desinformados, cujas falas frequentemente expressam não apenas demandas objetivas, mas também marcas de humilhação institucional, medo de perda de direitos ou internalização de discursos excludentes. A escuta verdadeiramente ética exige capacidade interpretativa para perceber que aquilo que se apresenta como dúvida administrativa pode, em muitos casos, revelar processos profundos de insegurança social.

O acolhimento humanizado emerge como desdobramento concreto dessa escuta ampliada, exigindo reorganização da própria postura profissional diante das assimetrias de poder que atravessam a relação entre Estado e população vulnerabilizada. As orientações técnicas para o CRAS ressaltam que acolher implica produzir acesso qualificado, escuta sensível e respostas compatíveis com a singularidade de cada situação, evitando práticas padronizadas incapazes de reconhecer diferenças territoriais, culturais e subjetivas (Brasil, 2006a). Humanizar, nesse sentido, não se resume a cordialidade superficial, mas requer compromisso institucional com redução de barreiras simbólicas, linguagem acessível e construção de ambientes nos quais o usuário não se sinta suspeito, inferiorizado ou culpabilizado por sua condição. O acolhimento ético transforma o espaço público em experiência de pertencimento, condição indispensável para fortalecimento da cidadania.

A construção de vínculos de confiança representa um processo gradual, profundamente dependente da coerência entre discurso institucional, conduta técnica e respeito contínuo à dignidade do usuário. Botarelli (2008) demonstra que políticas de proteção social podem produzir tanto emancipação quanto reprodução de práticas normalizadoras, o que torna a confiança um fenômeno politicamente sensível e jamais automático. Usuários que historicamente vivenciaram negligência, estigmatização ou desinformação institucional frequentemente chegam aos serviços com reservas legítimas, exigindo do profissional

consistência ética capaz de demonstrar, no cotidiano, que o espaço socioassistencial não opera como mecanismo de controle. Confiança não nasce de promessas abstratas, mas da repetição de experiências concretas de respeito, sigilo, clareza e compromisso com direitos.

A escuta qualificada, o acolhimento humanizado e a construção de vínculos configuram, em conjunto, uma tecnologia social sofisticada voltada à reconstrução da relação entre sujeitos vulnerabilizados e instituições públicas. Bardin (1977), ao destacar a profundidade contida nos discursos e nas entrelinhas da comunicação humana, oferece base teórica para compreender que cada atendimento envolve múltiplas camadas de sentido que precisam ser interpretadas com rigor e sensibilidade. Quando profissionais conseguem articular escuta profunda, presença ética e competência técnica, o Serviço Social deixa de operar apenas como gestor de demandas e passa a constituir espaço de reconfiguração simbólica da cidadania. Nessa perspectiva, acolher não significa apenas receber, mas reconhecer, reposicionar e fortalecer sujeitos em sua condição de protagonistas de direitos, restaurando confiança onde a desigualdade frequentemente produziu silêncio, retraimento e invisibilidade.

2.5. DESINFORMAÇÃO SOCIAL, VULNERABILIDADE E O PAPEL DO CRAS NA ORIENTAÇÃO SOBRE DIREITOS, BENEFÍCIOS E POLÍTICAS PÚBLICAS

A desinformação social constitui uma das expressões mais sofisticadas da desigualdade contemporânea, sobretudo porque não se limita à ausência de informação, mas envolve circulação distorcida de conteúdos que fragilizam o acesso a direitos, intensificam inseguranças e ampliam mecanismos de exclusão institucional. No contexto da proteção social básica, a Política Nacional de Assistência Social reconhece que o acesso à cidadania depende não apenas da existência formal de benefícios e serviços, mas da capacidade concreta de indivíduos e famílias compreenderem, reivindicarem e utilizarem políticas públicas de maneira informada (Brasil, 2004). Quando cidadãos vulneráveis são atravessados por boatos sobre cancelamento de benefícios, exigências inexistentes ou interpretações fraudulentas de programas sociais, sua condição de fragilidade material passa a ser agravada por vulnerabilidade cognitiva e institucional. A pobreza, nesse cenário, deixa de operar somente como privação econômica e incorpora também formas de desorientação social que comprometem autonomia, participação e segurança pública subjetiva.

O CRAS assume papel estratégico diante desse cenário ao funcionar como mediador entre complexidade burocrática e inteligibilidade cidadã, transformando informação qualificada em instrumento de proteção. As orientações técnicas da proteção básica estabelecem que o Centro de Referência deve ofertar acolhimento, acompanhamento e orientação social capazes de fortalecer vínculos e garantir acesso a direitos por meio de práticas territorializadas e

pedagogicamente comprometidas com emancipação social (Brasil, 2006a). Orientar, nesse campo, não corresponde a mera transmissão de procedimentos administrativos, mas implica tradução ética de sistemas normativos frequentemente inacessíveis para populações submetidas a precariedade educacional, exclusão digital ou desconfiança institucional. O trabalho socioassistencial adquire, portanto, dimensão formativa, pois informa para proteger e esclarece para reduzir assimetrias históricas entre Estado e sujeito vulnerabilizado.

A relação entre desinformação e benefícios sociais revela particular gravidade quando programas de transferência de renda, atualização cadastral ou condicionalidades são capturados por fake news que produzem medo, constrangimento ou abandono de direitos. As orientações para acompanhamento das famílias beneficiárias do Bolsa Família enfatizam que a atuação técnica no SUAS deve assegurar acompanhamento contínuo, informação precisa e fortalecimento da autonomia familiar (Brasil, 2006b). Notícias falsas sobre bloqueios arbitrários, revisões inexistentes ou punições descontextualizadas não apenas confundem usuários, mas produzem efeitos materiais severos sobre sobrevivência cotidiana. Nesse contexto, o CRAS deixa de ser apenas porta de entrada da assistência e converte-se em espaço de reconstrução da verdade pública, enfrentando a desinformação como questão ética e política diretamente vinculada à justiça social.

A visita domiciliar e as ações territoriais ampliam a potência dessa função orientadora ao permitir que profissionais acessem contextos concretos nos quais a desinformação circula, se reproduz e adquire força social. Amaro (2003) compreende a visita domiciliar como abordagem complexa capaz de revelar dinâmicas invisíveis aos atendimentos institucionais convencionais, enquanto Helfreich e Melo (2024) destacam sua relevância para compreensão das particularidades territoriais que atravessam vulnerabilidades. Em comunidades marcadas por acesso desigual à informação, redes informais frequentemente substituem canais oficiais, tornando boatos socialmente persuasivos. O trabalho ético do CRAS exige inserção crítica nesses territórios, não para impor discursos verticalizados, mas para construir processos de orientação baseados em escuta, confiança e linguagem acessível. Informar, nesse horizonte, significa disputar sentidos sociais em defesa da cidadania.

A vulnerabilidade social contemporânea, intensificada por precarização econômica e ecossistemas de desinformação, exige que o CRAS seja compreendido como agente de proteção cognitiva e institucional, não apenas como executor de benefícios. Botarelli (2008) demonstra que políticas sociais podem produzir práticas emancipatórias quando articulam técnica, ética e compromisso político com sujeitos historicamente subalternizados. A orientação sobre direitos, benefícios e políticas públicas representa, nesse sentido, prática de enfrentamento à invisibilidade e à manipulação social. Quando o CRAS fortalece compreensão

crítica, esclarece normativas e produz confiança informacional, contribui para reconfigurar a relação entre população vulnerável e Estado, convertendo conhecimento em ferramenta de dignidade. O combate à desinformação social, portanto, integra o núcleo contemporâneo da proteção social básica, pois garantir direitos pressupõe também garantir condições reais para compreendê-los.

2.6. ABORDAGEM ÉTICA DIANTE DE CONTEXTOS DE VIOLÊNCIA, NEGLIGÊNCIA, VIOLAÇÕES DE DIREITOS E FRAGILIZAÇÃO FAMILIAR

A abordagem ética diante de contextos de violência, negligência, violações de direitos e fragilização familiar exige do CRAS uma atuação que ultrapasse respostas burocráticas e alcance leitura profunda das múltiplas camadas que estruturam o sofrimento social. A Política Nacional de Assistência Social estabelece que a proteção básica deve operar na prevenção de riscos e no fortalecimento de vínculos, reconhecendo que famílias submetidas a processos de vulnerabilização frequentemente vivenciam dinâmicas complexas marcadas por desigualdade, exclusão e precarização histórica (Brasil, 2004). Nesse cenário, a ética profissional não pode ser reduzida a protocolos automáticos, pois cada situação envolve tensões entre proteção, autonomia, sigilo, responsabilização institucional e necessidade de intervenção. O profissional precisa interpretar sinais de violência e negligência sem reproduzir criminalização simplista da pobreza, reconhecendo que fragilidades familiares muitas vezes emergem de contextos estruturais severos, e não apenas de escolhas individuais.

A violência intrafamiliar, em suas múltiplas expressões físicas, psicológicas, simbólicas ou patrimoniais, impõe desafios éticos particularmente delicados porque exige ação protetiva sem substituição arbitrária da complexidade familiar por respostas moralizantes. Amaro (2003) adverte que a visita domiciliar demanda abordagem complexa, capaz de captar nuances, contradições e silêncios presentes no ambiente doméstico, evitando leituras precipitadas ou intervenções invasivas desprovidas de análise contextual. O espaço familiar pode simultaneamente revelar cuidado, sofrimento, reprodução de traumas e mecanismos de sobrevivência, exigindo do profissional capacidade técnica para distinguir situações de risco real de interpretações normativas baseadas em expectativas sociais homogêneas. A ética, nesse campo, se expressa pela prudência analítica, pela proteção responsável e pela recusa em transformar sofrimento social em espetáculo institucional.

A negligência, frequentemente interpretada de modo simplificado, exige problematização rigorosa para que não se confunda ausência de recursos com ausência de cuidado. Helfreich e Melo (2024) destacam que profissionais da assistência social enfrentam dilemas importantes ao avaliar condições familiares marcadas por precariedade material,

sobrecarga emocional e vulnerabilidade intergeracional. A ausência de alimentação adequada, acompanhamento escolar ou organização doméstica pode decorrer de múltiplas determinações estruturais, incluindo desemprego, adoecimento psíquico, isolamento social e ausência de políticas complementares. Uma abordagem ética exige distinguir negligência intencional de incapacidade produzida por exclusão, sob pena de responsabilizar moralmente famílias já submetidas a abandono estatal. O enfrentamento técnico dessas situações requer proteção, articulação intersetorial e construção de possibilidades concretas de fortalecimento familiar.

As violações de direitos, especialmente quando atingem crianças, idosos, mulheres ou pessoas com deficiência, demandam do profissional postura firme, sensível e juridicamente orientada, sem que a urgência da intervenção elimine a escuta qualificada. Péres, Moré e Motta (2022) demonstram que dilemas éticos nas práticas do SUAS frequentemente emergem da tensão entre necessidade de denúncia, preservação de vínculos e respeito à singularidade das trajetórias familiares. O silêncio institucional diante da violência perpetua danos, mas intervenções precipitadas e descontextualizadas também podem gerar rupturas traumáticas ou aprofundar vulnerabilidades. A responsabilidade ética exige articulação entre proteção imediata, análise territorial, rede intersetorial e acompanhamento continuado, produzindo respostas que não se esgotem na notificação, mas avancem na reconstrução de condições dignas de existência.

A fragilização familiar, compreendida como processo multifatorial atravessado por pobreza, violência, desinformação, sofrimento psíquico e precarização social, não pode ser enfrentada por práticas centradas exclusivamente na correção de condutas. Botarelli (2008) evidencia que políticas sociais comprometidas com emancipação precisam reconhecer sujeitos e famílias para além de déficits, recusando abordagens normalizadoras que tratem vulnerabilidade como desvio. O CRAS, diante desses contextos, precisa operar como espaço ético de reconstrução de vínculos, orientação, proteção e fortalecimento social. Isso implica escuta profunda, análise crítica, responsabilidade técnica e compromisso político com direitos humanos. A ética profissional, quando verdadeiramente incorporada, transforma a intervenção social em prática de contenção da violência e de reconstrução da dignidade, permitindo que famílias fragilizadas sejam reconhecidas não como objetos de controle, mas como sujeitos atravessados por histórias complexas que exigem cuidado, justiça e reconhecimento.

2.7. RELAÇÕES ENTRE PODER, CUIDADO E INTERVENÇÃO: COMO EVITAR PRÁTICAS INVASIVAS, MORALIZANTES OU DISCRIMINATÓRIAS

As relações entre poder, cuidado e intervenção no campo da assistência social exigem permanente vigilância ética, pois toda prática institucional voltada à proteção pode,

simultaneamente, carregar potencial emancipatório ou reproduzir mecanismos sutis de controle social. A proteção social básica, ao se constituir como política pública de garantia de direitos, busca romper com tradições assistencialistas fundadas em tutela, favor e disciplinamento moral, reposicionando o cidadão vulnerável como sujeito de dignidade e não como destinatário passivo de correção social (Brasil, 2004; Brasil, 2006a). Ainda assim, a assimetria estrutural entre profissional e usuário permanece incontornável, uma vez que o acesso a informações, registros, pareceres e encaminhamentos confere ao trabalhador poder institucional significativo. A ética crítica exige reconhecer essa assimetria não para negá-la, mas para impedir que ela se converta em superioridade moral, vigilância invasiva ou exercício arbitrário de autoridade sobre modos de vida marcados por diversidade cultural e desigualdade social.

O cuidado, quando desvinculado de reflexão crítica sobre poder, pode ser capturado por práticas aparentemente protetivas que, sob discurso técnico, reproduzem normalização e julgamento. Botarelli (2008) evidencia que políticas sociais frequentemente oscilam entre projetos emancipatórios e dispositivos regulatórios, especialmente quando profissionais interpretam vulnerabilidade a partir de padrões normativos rígidos de família, comportamento ou organização social. Nesse contexto, ações voltadas ao fortalecimento podem degenerar em pedagogias moralizantes que responsabilizam sujeitos por condições produzidas estruturalmente. A mãe pobre transformada em alvo de vigilância intensificada, o idoso tratado como incapaz sem escuta efetiva ou a família periférica lida como espaço presumido de desordem representam exemplos de como cuidado sem autocrítica pode operar como violência simbólica. Evitar tais distorções requer consciência de que proteger não significa impor modelos de vida socialmente legitimados pelas classes dominantes.

A visita domiciliar constitui terreno emblemático dessa tensão, pois a entrada institucional no espaço privado pode produzir conhecimento relevante sobre vulnerabilidades, mas também abrir margem para invasão ética quando limites técnicos não são rigorosamente observados. Amaro (2003) propõe que a visita seja compreendida como abordagem complexa, sustentada por respeito, contextualização e leitura crítica, rejeitando práticas de inspeção moral ou curiosidade disciplinadora. Helfreich e Melo (2024) reforçam que o domicílio não pode ser tratado como laboratório de avaliação comportamental, mas como território atravessado por histórias, precariedades, estratégias de sobrevivência e singularidades. Perguntas abusivas, observações preconceituosas sobre hábitos domésticos ou interpretações baseadas em estereótipos configuram práticas invasivas que corroem vínculos e reforçam desigualdades. A postura ética demanda presença cuidadosa, finalidade explícita e contenção institucional.

Práticas discriminatórias frequentemente emergem não apenas por atos explícitos de preconceito, mas por pressupostos naturalizados que organizam escuta, registro e interpretação

dos usuários. Bardin (1977), ao discutir a análise dos discursos, oferece base importante para compreender que toda linguagem institucional produz sentidos e pode carregar marcas ideológicas. Registros que descrevem famílias como desestruturadas sem contextualização crítica, atendimentos que presumem incapacidade cognitiva de usuários desinformados ou encaminhamentos baseados em categorias estigmatizantes reproduzem discriminações sob aparência de neutralidade técnica. O combate a essas práticas exige revisão constante da linguagem profissional, formação crítica e disposição institucional para confrontar preconceitos de classe, raça, gênero, geração e território que podem infiltrar-se silenciosamente nas rotinas de cuidado.

Evitar práticas invasivas, moralizantes ou discriminatórias pressupõe compreender intervenção social como exercício ético de mediação e não como imposição de verdades institucionais sobre existências alheias. Carlos (2023) destaca a centralidade da escuta qualificada como dispositivo capaz de deslocar o profissional da posição de autoridade totalizante para uma relação fundada em reconhecimento e interpretação responsável. A construção de vínculos de confiança depende precisamente da capacidade de exercer poder com transparência, limite e compromisso com autonomia. O desafio ético não reside em eliminar o poder inerente à função pública, mas em submetê-lo continuamente aos princípios da dignidade humana, justiça social e crítica institucional. Quando cuidado e intervenção se articulam sob essa perspectiva, a assistência social pode efetivamente proteger sem dominar, orientar sem humilhar e fortalecer sem reproduzir exclusões.

2.8. O PROFISSIONAL DO CRAS FRENTE ÀS DIVERSIDADES CULTURAIS, SOCIAIS E TERRITORIAIS: RESPEITO, SENSIBILIDADE E INCLUSÃO

A atuação profissional no CRAS, situada na interseção entre política pública, território e direitos humanos, exige compreensão sofisticada da diversidade como elemento constitutivo da realidade social e não como exceção administrativa. A Política Nacional de Assistência Social reconhece a centralidade do território e das especificidades socioculturais na organização da proteção básica, indicando que o atendimento deve considerar desigualdades regionais, pluralidades identitárias e diferentes formas de organização comunitária (Brasil, 2004; Brasil, 2006a). Essa diretriz desloca o trabalho socioassistencial de uma lógica padronizadora para uma ética da sensibilidade contextual, na qual diferenças culturais, modos de vida periféricos, ruralidades, pertencimentos étnicos, religiosidades e configurações familiares diversas passam a ser compreendidos como dimensões legítimas da experiência humana. O profissional que atua sem essa lente crítica corre o risco de transformar

singularidades sociais em desvios normativos, comprometendo a função inclusiva da assistência.

As diversidades territoriais produzem desafios específicos porque o território não representa mero espaço geográfico, mas campo de relações históricas, desigualdades acumuladas e construções simbólicas que moldam necessidades e formas de acesso à política pública. O Censo SUAS evidencia que a proteção social básica opera em contextos profundamente heterogêneos, atravessados por diferenças urbanas, rurais, amazônicas, periféricas e tradicionais, demandando respostas sensíveis às particularidades locais (Brasil, 2023). Um território ribeirinho, uma comunidade quilombola, uma ocupação urbana ou uma região marcada por violência armada apresentam dinâmicas distintas de vulnerabilidade e proteção. A intervenção ética exige leitura territorial aprofundada para que estratégias de acolhimento não reproduzam centralidades urbanocêntricas ou padrões institucionais incapazes de dialogar com experiências concretas. Sensibilidade territorial, nesse horizonte, constitui condição técnica para justiça social.

A diversidade cultural, frequentemente reduzida a elemento folclórico em abordagens superficiais, precisa ser reconhecida como estrutura de sentido que organiza vínculos, práticas de cuidado, autoridade familiar e percepção sobre direitos. Amaro (2003) destaca que práticas como a visita domiciliar exigem capacidade de compreender contextos familiares a partir de sua complexidade, evitando leituras etnocêntricas ou interpretações baseadas exclusivamente em referenciais institucionais hegemônicos. O profissional do CRAS pode encontrar famílias cuja organização difere de modelos tradicionais sem que isso signifique ausência de cuidado, desordem moral ou incapacidade social. Julgamentos precipitados sobre práticas culturais, linguagens, religiosidades ou arranjos familiares comprometem vínculos e reforçam exclusões históricas. A ética inclusiva demanda escuta intercultural, isto é, disposição real para compreender o outro em sua lógica social antes de enquadrá-lo em categorias normativas externas.

As desigualdades sociais também atravessam marcadores de raça, gênero, deficiência, geração e orientação comunitária, exigindo que inclusão não seja tratada como princípio abstrato, mas como prática cotidiana de enfrentamento a discriminações institucionais. Botarelli (2008) demonstra que políticas de proteção social podem reproduzir exclusões quando operam sem crítica às estruturas de poder que organizam desigualdades. Mulheres negras periféricas, populações indígenas, idosos isolados, pessoas com deficiência ou famílias em extrema pobreza frequentemente enfrentam barreiras simbólicas adicionais, que incluem desconfiança institucional, linguagem inacessível e invisibilização de demandas específicas. O profissional eticamente comprometido precisa identificar essas camadas de exclusão para construir

estratégias de acolhimento que não universalizem experiências privilegiadas como parâmetro de cidadania. Inclusão, nesse campo, exige revisão permanente das próprias práticas institucionais.

O respeito às diversidades no CRAS não se resume à tolerância formal, mas implica compromisso político com reconhecimento, dignidade e redistribuição de oportunidades de participação social. Carlos (2023) enfatiza que a escuta qualificada, especialmente em contextos territoriais complexos, constitui ferramenta essencial para construção de vínculos baseados em confiança e reconhecimento subjetivo. Quando profissionais escutam sem hierarquizar culturas, acolhem sem estigmatizar territórios e orientam sem apagar identidades, a assistência social fortalece sua vocação democrática. O CRAS, nesse sentido, pode tornar-se espaço de mediação entre Estado e pluralidade social, promovendo proteção que respeita diferenças sem convertê-las em desigualdade. A verdadeira inclusão emerge quando diversidade deixa de ser administrada como problema e passa a ser reconhecida como fundamento indispensável de uma política pública comprometida com justiça social substantiva.

2.9. TRABALHO INTERSETORIAL E ARTICULAÇÃO COM REDE DE PROTEÇÃO: SAÚDE, EDUCAÇÃO, CONSELHO TUTELAR E ASSISTÊNCIA SOCIAL

A complexidade das vulnerabilidades acompanhadas pelo CRAS revela, com nitidez, a insuficiência de respostas institucionais fragmentadas diante de fenômenos sociais atravessados por pobreza, violência, evasão escolar, sofrimento psíquico e precarização de vínculos familiares. A Política Nacional de Assistência Social estabelece a matricialidade sociofamiliar e a articulação em rede como fundamentos da proteção social básica, reconhecendo que nenhuma política setorial, isoladamente, possui capacidade estrutural para responder à multidimensionalidade da exclusão (Brasil, 2004; Brasil, 2006a). O trabalho intersetorial emerge, nesse cenário, não como mera cooperação administrativa, mas como estratégia política de integralidade, fundada na compreensão de que sujeitos vulnerabilizados vivenciam demandas simultâneas que atravessam saúde, educação, assistência, proteção jurídica e desenvolvimento comunitário. Quando setores operam de forma estanque, a população frequentemente circula entre instituições sem encontrar respostas consistentes, acumulando encaminhamentos e reproduzindo trajetórias de revitimização burocrática.

A articulação entre assistência social e saúde adquire centralidade particular porque inúmeras expressões da vulnerabilidade social manifestam impactos diretos sobre condições físicas, emocionais e psicossociais. Morais et al. (2021) analisam a visita domiciliar como

tecnologia territorial de cuidado, demonstrando que intervenções eficazes exigem leitura integrada entre sofrimento subjetivo, condições materiais e redes comunitárias. Famílias em insegurança alimentar, crianças negligenciadas, idosos em abandono ou mulheres submetidas à violência doméstica frequentemente apresentam necessidades que extrapolam o campo exclusivo da assistência, demandando diálogo contínuo com atenção básica, saúde mental e serviços especializados. A ausência dessa integração pode converter problemas sociais em medicalização simplista ou, inversamente, reduzir sofrimentos clínicos a carências socioeconômicas. O compromisso ético da intersetorialidade reside precisamente na construção de respostas que reconheçam a inseparabilidade entre proteção social e cuidado integral.

No campo educacional, a parceria entre CRAS e escolas representa dimensão decisiva para prevenção de violações, fortalecimento de vínculos e garantia de direitos de crianças e adolescentes. Brasil (2006b) evidencia que o acompanhamento de famílias beneficiárias de programas de transferência de renda exige monitoramento de condicionalidades e estratégias pedagógicas de permanência escolar, mas a ética profissional exige superar uma lógica meramente fiscalizatória. A escola pode ser espaço privilegiado de identificação precoce de negligência, trabalho infantil, insegurança alimentar ou violência doméstica, enquanto o CRAS oferece leitura ampliada das condições familiares e comunitárias que impactam trajetórias educacionais. Quando essa relação se reduz a cobranças burocráticas sobre frequência, perde-se a oportunidade de compreender evasão ou baixo rendimento como expressões de desigualdades estruturais. A intersetorialidade educacional mais potente transforma indicadores em leitura crítica das condições sociais.

A relação com o Conselho Tutelar exige especial refinamento técnico porque envolve interface entre proteção, responsabilização e defesa de direitos, frequentemente marcada por tensões institucionais e interpretações equivocadas sobre competências. Pérès, Moré e Motta (2022) demonstram que dilemas éticos emergem quando profissionais confundem proteção social com controle moral, ampliando riscos de intervenções invasivas ou punitivas. O Conselho Tutelar não substitui o trabalho socioassistencial, tampouco o CRAS deve assumir funções coercitivas próprias de outros dispositivos. A cooperação qualificada depende de clareza sobre atribuições, comunicação técnica precisa e centralidade do interesse da criança, do adolescente e da família em sua complexidade. Encaminhamentos precipitados, denúncias descontextualizadas ou omissões por receio institucional podem igualmente fragilizar direitos. A rede de proteção só se fortalece quando cada órgão atua com especificidade, diálogo e corresponsabilidade.

A intersetorialidade, em sua dimensão mais profunda, exige transformação cultural das instituições, deslocando práticas competitivas ou hierarquizadas para uma lógica de construção

compartilhada do cuidado. Botarelli (2008) problematiza que políticas públicas frequentemente operam sob racionalidades setoriais que dificultam respostas integradas, especialmente quando prevalecem disputas por legitimidade técnica ou sobreposição de funções. Construir rede não significa apenas reunir serviços, mas produzir linguagem comum, fluxos éticos, pactos de atuação e reconhecimento mútuo entre diferentes campos profissionais. O CRAS, pela sua posição estratégica no território, pode exercer papel articulador fundamental, conectando demandas sociais a políticas diversas sem reduzir sujeitos a fragmentos administrativos. A verdadeira rede de proteção nasce quando instituições deixam de defender fronteiras corporativas e passam a reconhecer que dignidade humana exige respostas coletivas, integradas e profundamente comprometidas com a complexidade da vida social.

2.10. DIREITOS HUMANOS, SUAS E CIDADANIA: BASES LEGAIS PARA ATUAÇÃO ÉTICA E PROTEÇÃO INTEGRAL

A atuação ética no âmbito do CRAS encontra sua sustentação mais profunda no reconhecimento de que assistência social não constitui favor estatal, benevolência administrativa ou concessão circunstancial, mas expressão concreta de direitos humanos fundamentais vinculados à dignidade da pessoa humana. A Política Nacional de Assistência Social redefiniu o campo socioassistencial brasileiro ao consolidá-lo como política pública de seguridade social não contributiva, orientada pela universalidade do acesso, proteção social e enfrentamento das desigualdades (Brasil, 2004). Tal formulação representa ruptura histórica com práticas assistencialistas pautadas por caridade seletiva, substituindo-as por uma concepção cidadã em que sujeitos vulnerabilizados deixam de ocupar posição passiva para serem reconhecidos como titulares de direitos. Sob essa perspectiva, a ética profissional no SUAS não pode restringir-se a condutas individuais moralmente aceitáveis, pois se estrutura como compromisso político com justiça distributiva, reconhecimento social e combate institucional às múltiplas formas de exclusão.

Os direitos humanos, quando articulados ao SUAS, ultrapassam formulações abstratas para se converterem em parâmetros operacionais de intervenção cotidiana, especialmente na proteção básica. Brasil (2006a) estabelece que o CRAS atua como porta de entrada para o acesso a direitos, desenvolvendo ações preventivas, protetivas e fortalecedoras de vínculos familiares e comunitários. Essa posição estratégica exige compreensão jurídica e ética de que pobreza, desinformação, negligência institucional e fragilidade de acesso a políticas públicas configuram não apenas carências materiais, mas expressões concretas de negação de cidadania. O profissional do CRAS torna-se mediador entre ordenamento legal e realidade social, transformando dispositivos normativos em experiências concretas de proteção. Quando a

legislação é aplicada sem sensibilidade territorial, corre-se o risco de produzir formalismo vazio; quando a prática ignora fundamentos legais, instala-se arbitrariedade. A proteção integral depende do encontro rigoroso entre norma, técnica e humanidade.

A cidadania, nesse contexto, não pode ser compreendida apenas como condição jurídica abstrata, mas como capacidade real de acessar recursos, reconhecimento e participação social em condições dignas. Botarelli (2008) problematiza que políticas públicas podem tanto ampliar cidadania quanto reproduzir formas sutis de controle social, dependendo da racionalidade ética que orienta sua execução. O SUAS apresenta potencial emancipatório quando promove autonomia, informação qualificada e fortalecimento comunitário; porém, pode ser capturado por práticas burocráticas excludentes se profissionais reduzirem usuários a números, cadastros ou suspeitas moralizantes. A defesa ética da cidadania exige atenção crítica para que critérios técnicos não se convertam em barreiras simbólicas e institucionais. O cidadão vulnerável não busca submissão à máquina pública, mas reconhecimento de sua condição humana em sua plenitude política, social e subjetiva.

A proteção integral, princípio estruturante de diversas políticas sociais brasileiras, demanda leitura ampliada das vulnerabilidades, compreendendo que violações de direitos raramente se apresentam de maneira isolada. Brasil (2013), ao regulamentar instrumentos como o Prontuário SUAS, evidencia a necessidade de registros técnicos consistentes para qualificar acompanhamento e garantir continuidade protetiva. O registro ético, nesse cenário, não se limita a documentação administrativa, mas constitui ferramenta de defesa de direitos, planejamento de intervenções e responsabilização institucional. A ausência de registros adequados pode invisibilizar violações; registros invasivos ou moralizantes podem produzir estigmatização. O desafio ético reside em documentar com precisão, respeito e finalidade protetiva. Cada anotação técnica carrega implicações jurídicas e humanas, exigindo responsabilidade proporcional à complexidade da vida que pretende proteger.

A base legal do SUAS, quando orientada pelos direitos humanos, oferece ao profissional não apenas respaldo normativo, mas horizonte civilizatório para práticas comprometidas com transformação social. Helfreich e Melo (2024) destacam que intervenções territoriais e visitas domiciliares exigem capacidade de articular técnica, ética e reconhecimento das singularidades sociais, evitando tanto omissão quanto autoritarismo. O trabalho no CRAS torna-se verdadeiramente ético quando compreende legislação como instrumento de garantia de dignidade e não como aparato de controle desumanizado. Direitos humanos, cidadania e assistência social convergem, nesse sentido, para uma mesma exigência histórica: construir instituições capazes de reconhecer sujeitos vulnerabilizados como protagonistas de direitos inalienáveis. A proteção integral deixa de ser promessa retórica quando práticas profissionais se

alinham, com consistência crítica, à defesa radical da vida digna em todas as suas expressões sociais.

2.11. DESAFIOS EMOCIONAIS, PSICOLÓGICOS E INSTITUCIONAIS DA ATUAÇÃO PROFISSIONAL COM POPULAÇÕES VULNERÁVEIS

A atuação profissional junto a populações vulneráveis no âmbito do CRAS exige muito mais que domínio técnico ou conhecimento normativo, pois envolve exposição contínua a realidades marcadas por sofrimento, exclusão, violência e precarização existencial. Botarelli (2008) observa que o trabalho nas políticas de proteção social mobiliza intensamente dimensões subjetivas do profissional, uma vez que a convivência reiterada com desigualdades profundas pode tensionar convicções pessoais, limites emocionais e capacidade de sustentação ética. O encontro cotidiano com histórias de negligência, insegurança alimentar, desinformação crônica e fragilidade de vínculos familiares produz impactos psíquicos significativos, frequentemente invisibilizados pelas exigências institucionais de produtividade. O trabalhador social ocupa posição paradoxal, pois precisa oferecer escuta, orientação e estabilidade em contextos que muitas vezes também o afetam emocionalmente. Cuidar do outro, nesse cenário, implica enfrentar o desafio constante de não sucumbir à exaustão afetiva nem naturalizar a dor social.

Os desafios psicológicos da prática socioassistencial incluem fenômenos como sobrecarga empática, desgaste por exposição prolongada ao sofrimento e sensação de impotência diante de estruturas sociais que ultrapassam a governabilidade individual do profissional. Moreira, Romagnoli e Neves (2007) demonstram que práticas de cuidado em contextos sociais complexos exigem deslocamento de modelos curativos para dispositivos mais amplos de promoção e sustentação subjetiva, inclusive para os próprios trabalhadores. O profissional do CRAS frequentemente se depara com limites concretos da política pública, escassez de recursos, barreiras institucionais e reincidência de situações críticas, o que pode produzir frustração persistente. A tensão entre desejo de transformação e condições materiais restritas pode gerar sofrimento ético, caracterizado pela percepção de responsabilidades amplas diante de possibilidades práticas limitadas. Preservar saúde mental, nesse contexto, depende tanto de recursos individuais quanto de estruturas institucionais de supervisão, apoio e reflexão coletiva.

No plano emocional, a escuta qualificada, embora indispensável, não é neutra nem isenta de efeitos internos. Carlos (2023) destaca que a escuta em contextos domiciliares ou territoriais mobiliza dimensões transferenciais, afetivas e inconscientes que atravessam a relação entre profissional e usuário. Relatos de violência, abandono, abuso ou extrema privação

podem despertar identificação, angústia, indignação ou mecanismos defensivos de distanciamento. Quando não elaboradas criticamente, essas reações podem comprometer a qualidade da intervenção, seja pela hiperimplicação emocional, seja pela adoção de posturas excessivamente burocráticas como forma de autoproteção psíquica. O equilíbrio ético exige reconhecer que sensibilidade não se confunde com absorção ilimitada do sofrimento alheio. A profissionalidade madura articula empatia e contenção, humanidade e análise, presença e preservação subjetiva.

As instituições também produzem desafios próprios, frequentemente relacionados à precarização das condições de trabalho, acúmulo de funções, pressão por resultados mensuráveis e fragilidade de suporte técnico continuado. O Censo SUAS evidencia desigualdades estruturais na organização da proteção básica, incluindo limitações de equipe, infraestrutura e capacidade operacional em diversos territórios (Brasil, 2023). Tais condições podem ampliar desgaste psicológico e enfraquecer práticas éticas quando profissionais passam a atuar sob lógica de urgência permanente. A sobrecarga institucional favorece decisões apressadas, registros mecanizados e dificuldade de aprofundamento nas demandas complexas. O problema não reside apenas na resistência subjetiva do trabalhador, mas na necessidade de estruturas organizacionais que reconheçam que proteção social de qualidade depende também da proteção institucional de quem trabalha. Instituições fragilizadas podem comprometer tanto usuários quanto profissionais.

Enfrentar esses desafios requer construção de uma cultura organizacional baseada em formação continuada, supervisão ética, espaços de análise institucional e políticas de cuidado para equipes. Pérès, Moré e Motta (2022) evidenciam que dilemas éticos recorrentes nas visitas domiciliares e intervenções sociais frequentemente se intensificam quando profissionais operam isolados, sem apoio reflexivo ou diretrizes compartilhadas. O fortalecimento emocional e psicológico do trabalhador não representa benefício secundário, mas requisito estratégico para qualidade da proteção ofertada. Profissionais sustentados por redes institucionais sólidas tendem a desenvolver maior capacidade crítica, resiliência ética e estabilidade relacional. A atuação com populações vulneráveis exige, portanto, dupla responsabilidade civilizatória: proteger cidadãos expostos à exclusão e proteger trabalhadores responsáveis por enfrentar, diariamente, as expressões mais duras das desigualdades sociais.

2.12. FORMAÇÃO CONTINUADA, INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E QUALIFICAÇÃO ÉTICA PARA PROFISSIONAIS DO (CRAS)

A complexidade do trabalho desenvolvido no CRAS impõe aos profissionais a necessidade de formação continuada como princípio estruturante de uma prática ética,

tecnicamente consistente e politicamente comprometida com a transformação social. A Política Nacional de Assistência Social estabelece que a qualidade da proteção básica depende da capacidade dos trabalhadores de interpretar vulnerabilidades em sua dimensão histórica, territorial e relacional, superando abordagens simplificadoras ou exclusivamente procedimentais (Brasil, 2004; Brasil, 2006a). A formação inicial, embora indispensável, revela-se insuficiente diante das rápidas mutações das expressões da questão social, da circulação de desinformação, das novas configurações familiares e das demandas intersetoriais contemporâneas. Atualização permanente não representa mero acúmulo de conteúdos normativos, mas processo crítico de reelaboração profissional diante de realidades em transformação. O conhecimento, nesse campo, precisa permanecer vivo, reflexivo e profundamente conectado às dinâmicas concretas da vida social.

A qualificação ética exige mais do que domínio legislativo ou conhecimento instrumental, pois envolve capacidade de analisar implicações morais, políticas e subjetivas presentes em cada intervenção. Pérès, Moré e Motta (2022) demonstram que dilemas éticos nas práticas socioassistenciais frequentemente emergem em zonas de ambiguidade, nas quais normas gerais precisam ser interpretadas à luz de singularidades territoriais e humanas. O profissional encontra situações em que sigilo, proteção, autonomia, risco e intervenção coexistem em tensão permanente. Nesses contextos, decisões não podem ser reduzidas a automatismos burocráticos. A formação ética continuada fortalece discernimento crítico, permitindo reconhecer quando uma ação protege, quando invade, quando orienta ou quando reproduz relações de poder assimétricas. Ética profissional madura constitui exercício constante de julgamento responsável diante da complexidade.

A inteligência emocional ocupa papel decisivo nesse processo porque o cotidiano do CRAS mobiliza intensamente afetos, frustrações, conflitos e desafios relacionais. Carlos (2023) sugere que práticas de escuta qualificada e acompanhamento territorial demandam não apenas técnicas comunicacionais, mas elevada capacidade de autorregulação emocional, percepção relacional e elaboração subjetiva. Profissionais expostos a sofrimento social intenso podem experimentar desgaste psíquico, reatividade defensiva ou exaustão empática, comprometendo a qualidade do atendimento. Inteligência emocional, nesse horizonte, não corresponde a mera habilidade interpessoal superficial, mas à competência de reconhecer emoções próprias e alheias sem perder clareza técnica. Trata-se de sustentar presença ética sob pressão, acolher sem colapsar e decidir sem ser capturado integralmente por impulsos imediatos ou endurecimentos defensivos.

A formação continuada também precisa incorporar leitura interdisciplinar e capacidade de diálogo com múltiplos campos do conhecimento, considerando que vulnerabilidade social

atravessa dimensões jurídicas, psicológicas, educacionais, sanitárias e comunitárias. Creswell (2021) contribui para compreender que fenômenos complexos exigem abordagens interpretativas amplas, capazes de integrar diferentes perspectivas analíticas sem reduzir realidades multifacetadas a categorias lineares. No CRAS, essa exigência traduz-se na necessidade de profissionais aptos a compreender desde políticas públicas e direitos sociais até sofrimento psíquico, mediação de conflitos e diversidade cultural. A qualificação não pode limitar-se a treinamentos operacionais; precisa fomentar pensamento crítico, análise institucional e competência para leitura contextual. Profissionais tecnicamente preparados, mas teoricamente frágeis, tornam-se mais suscetíveis à reprodução de práticas moralizantes ou reducionistas.

Consolidar uma cultura de formação permanente, inteligência emocional e aprimoramento ético significa reconhecer que a excelência na assistência social depende de investimento contínuo na construção humana e profissional daqueles que a executam. Botarelli (2008) adverte que políticas públicas transformadoras exigem trabalhadores capazes de sustentar práticas críticas frente às contradições institucionais e sociais que atravessam seu cotidiano. O profissional do CRAS não pode ser concebido como mero executor de protocolos, mas como agente reflexivo de cidadania, proteção e dignidade. Sua formação precisa articular conhecimento, sensibilidade, análise política e estabilidade emocional. Quando instituições valorizam esse desenvolvimento integral, fortalecem não apenas competências individuais, mas a própria capacidade civilizatória da política socioassistencial de responder, com profundidade e humanidade, às demandas mais complexas da sociedade.

2.13. ESTUDOS DE CASO, DILEMAS ÉTICOS E REFLEXÕES SOBRE LIMITES PROFISSIONAIS EM VISITAS SOCIAIS

Os estudos de caso no âmbito das visitas sociais realizadas pelo CRAS constituem dispositivos analíticos fundamentais para compreender como princípios éticos abstratos são tensionados por realidades concretas marcadas por ambiguidade, sofrimento e limites institucionais. Amaro (2003) observa que a visita domiciliar não pode ser reduzida a procedimento técnico padronizado, pois cada ingresso no espaço privado de uma família mobiliza relações de poder, interpretações morais e decisões potencialmente complexas. A análise de casos permite transformar experiências singulares em reflexão crítica sobre prática profissional, evitando tanto julgamentos precipitados quanto neutralidade burocrática. Em contextos de pobreza, violência, negligência ou desinformação, o profissional frequentemente precisa decidir entre proteger, respeitar autonomia, acionar rede ou preservar vínculos. O estudo sistemático dessas situações amplia discernimento técnico e fortalece consciência ética.

No primeiro caso, imagine-se uma profissional que, durante visita a uma família em extrema vulnerabilidade, identifica insegurança alimentar severa e crianças em aparente abandono escolar, mas também percebe profundo receio da mãe diante de possíveis denúncias que possam resultar em separação familiar. Brasil (2006a) estabelece que a proteção social básica deve fortalecer vínculos e prevenir rupturas, não operar prioritariamente pela lógica punitiva. O dilema emerge entre necessidade de intervenção protetiva e risco de intensificar medo institucional. A postura ética exige distinguir pobreza estrutural de negligência deliberada, evitando criminalização da miséria. A profissional precisa articular acesso a benefícios, rede educacional e proteção social, preservando confiança enquanto monitora riscos reais. O limite profissional reside em não substituir análise técnica por impressões morais ou respostas coercitivas precipitadas.

No segundo exemplo, durante acompanhamento de um idoso em situação de isolamento, a equipe identifica sinais de possível exploração financeira por familiares responsáveis, embora o usuário, por dependência afetiva, negue qualquer violência. Pérès, Moré e Motta (2022) demonstram que dilemas éticos frequentemente se intensificam quando autonomia aparente convive com vulnerabilidade relacional. Respeitar a fala do sujeito não significa ignorar indicadores de violação; intervir sem critério pode produzir invasão indevida. O desafio consiste em avaliar capacidade decisória, contexto emocional e riscos objetivos, acionando rede de proteção de forma proporcional. A ética profissional exige equilíbrio entre escuta respeitosa e responsabilidade protetiva. Nesse cenário, limites profissionais impedem tanto omissão conivente quanto tutela excessiva.

No terceiro caso, uma adolescente relata informalmente à técnica situações de violência psicológica e controle abusivo em casa, pedindo sigilo absoluto por medo de represálias. Carlos (2023) ressalta que a escuta qualificada envolve reconhecimento da confiança depositada, mas também responsabilidade diante de situações de risco. O dilema concentra-se na tensão entre confidencialidade e dever de proteção. Romper sigilo sem estratégia pode colocar a jovem em perigo; silenciar integralmente pode perpetuar violência. A decisão ética exige avaliação cuidadosa, construção gradual de estratégias de segurança e possível articulação intersetorial. O profissional não atua como confidente privado, mas como agente de proteção responsável. O limite técnico consiste em manejar informações sensíveis sem transformar acolhimento em exposição irresponsável.

No quarto estudo, uma família recusa visitas posteriores por interpretar o CRAS como mecanismo de fiscalização moral vinculado a boatos sobre perda de benefícios sociais. Brasil (2006b) evidencia que desinformação sobre programas sociais pode comprometer adesão a políticas protetivas. Surge então o desafio ético da abordagem em contextos de desconfiança

institucional. Insistência excessiva pode ser percebida como invasão; retirada imediata pode abandonar sujeitos vulneráveis à própria desinformação. A resposta ética exige reconstrução pedagógica do vínculo, comunicação clara sobre direitos e limites institucionais, além de respeito à autonomia progressiva da família. O profissional precisa compreender que resistência nem sempre expressa recusa ao cuidado, mas frequentemente memória social de humilhação ou medo burocrático. O limite está em reconhecer que proteção não se impõe pela força simbólica.

No quinto e sexto casos, respectivamente, pode-se pensar em uma profissional pressionada por lideranças locais a compartilhar informações sigilosas sobre famílias acompanhadas, bem como em outra situação na qual crenças pessoais do trabalhador entram em conflito com arranjos familiares culturalmente diversos. Botarelli (2008) alerta que práticas éticas exigem resistência a capturas políticas, moralizantes ou ideológicas que distorçam a função pública da assistência social. No primeiro cenário, sigilo profissional protege dignidade e impede instrumentalização política da vulnerabilidade. No segundo, o desafio é não converter valores pessoais em parâmetro universal de intervenção. Ambos os casos revelam que limites profissionais não restringem ação, mas preservam legitimidade ética. Estudos de caso, quando analisados criticamente, demonstram que a maturidade profissional no CRAS nasce da capacidade de sustentar decisões tecnicamente fundamentadas em territórios onde respostas fáceis frequentemente ocultam profundas injustiças.

2.14. BOAS PRÁTICAS PARA FORTALECIMENTO DA AUTONOMIA, EMANCIPAÇÃO SOCIAL E PROTAGONISMO DAS FAMÍLIAS ATENDIDAS

O fortalecimento da autonomia no âmbito do CRAS exige superação de práticas assistencialistas que, embora frequentemente justificadas pela urgência social, podem cristalizar relações de dependência institucional quando não articuladas a processos emancipatórios. A Política Nacional de Assistência Social estabelece que a proteção básica deve operar na direção do fortalecimento de vínculos, desenvolvimento de capacidades e ampliação do acesso a direitos, concebendo famílias como sujeitos de participação e não como destinatárias passivas de benefícios (Brasil, 2004; Brasil, 2006a). Boas práticas, nesse horizonte, pressupõem deslocamento ético da lógica de tutela para a lógica de potencialização. Isso significa reconhecer que vulnerabilidade não anula competências, saberes ou possibilidades de protagonismo. O trabalho social comprometido com emancipação busca identificar recursos já existentes nas trajetórias familiares, valorizando experiências, redes comunitárias e estratégias de sobrevivência como pontos de partida para construção de autonomia substantiva.

A informação qualificada representa uma das práticas mais poderosas para fortalecimento da autonomia, sobretudo em contextos marcados por desinformação sobre direitos, benefícios e políticas públicas. Brasil (2006b) demonstra que o acompanhamento de famílias não deve restringir-se ao controle de condicionalidades, mas incluir orientação clara e acessível sobre direitos sociais, acesso institucional e possibilidades de participação cidadã. Famílias desinformadas tornam-se mais vulneráveis a manipulações políticas, boatos e exclusão burocrática. Quando o profissional atua como mediador pedagógico, traduzindo sistemas complexos em linguagem compreensível, amplia-se a capacidade de decisão informada. A emancipação começa quando sujeitos compreendem estruturas que afetam suas vidas e conseguem posicionar-se diante delas com maior clareza. Informação ética não domestica; produz consciência social.

A construção do protagonismo familiar também depende da qualidade relacional estabelecida entre profissionais e usuários, especialmente por meio de práticas de escuta que reconheçam desejos, prioridades e interpretações das próprias famílias sobre sua realidade. Carlos (2023) destaca que escuta qualificada implica acolher narrativas sem reduzir sujeitos a diagnósticos pré-fabricados ou categorias exclusivamente institucionais. Boas práticas não consistem em impor projetos de vida externos, mas em favorecer processos nos quais famílias participem ativamente da definição de metas, estratégias e decisões. Quando intervenções ignoram perspectivas dos próprios usuários, reproduzem paternalismo técnico. O protagonismo emerge quando o atendimento transforma-se em espaço dialógico de coanálise e construção compartilhada. Respeitar a voz das famílias não significa ausência de orientação profissional, mas compromisso com processos participativos de transformação.

A dimensão comunitária constitui outro eixo central para emancipação social, pois autonomia individual fragilizada em territórios marcados por exclusão tende a encontrar limites estruturais significativos. Noro e Torquato (2015) compreendem a visita domiciliar e a atuação territorial como estratégias de aproximação à realidade social, permitindo leitura ampliada das redes formais e informais presentes no cotidiano. Boas práticas incluem fortalecimento de grupos, oficinas, ações coletivas, articulação comunitária e incentivo à participação em espaços públicos de controle social. A emancipação não se reduz à superação privada de dificuldades, mas envolve inserção em circuitos coletivos de pertencimento, reivindicação e solidariedade. Famílias fortalecidas em comunidade ampliam capacidade de resistência a vulnerabilidades recorrentes. O território deixa de ser apenas cenário de carência para tornar-se espaço potencial de mobilização.

A ética do protagonismo exige que profissionais reconheçam limites institucionais sem reduzir usuários à espera indefinida por soluções externas, promovendo corresponsabilidade

sem culpabilização. Botarelli (2008) adverte que políticas sociais podem produzir cidadania ativa ou dependência passiva, conforme a racionalidade política de suas práticas. Boas práticas no CRAS articulam proteção imediata e horizonte emancipatório, garantindo acesso a benefícios quando necessários, mas sempre vinculando esse acesso à ampliação de capacidades, fortalecimento subjetivo e participação social. A autonomia verdadeira não corresponde à retirada abrupta do suporte institucional, mas à construção progressiva de condições para exercício ampliado de direitos e escolhas. Emancipar famílias significa reconhecer sua dignidade política, fortalecendo não apenas sobrevivência, mas capacidade real de intervir sobre o próprio destino social.

2.15. O QUE NÃO É ÉTICO NAS VISITAS DO CRAS A CASA DO CIDADÃO?

A dimensão antiética nas visitas domiciliares realizadas por profissionais vinculados ao CRAS manifesta-se quando a intervenção abandona sua natureza protetiva e passa a reproduzir vigilância moral, constrangimento simbólico ou controle social indevido sobre famílias em situação de vulnerabilidade. A Política Nacional de Assistência Social estabelece que a proteção básica deve fortalecer vínculos, garantir direitos e prevenir rupturas, jamais operar como instrumento de fiscalização punitiva sobre modos de vida marcados por pobreza estrutural (Brasil, 2004). Quando agentes adentram residências com postura acusatória, formulando juízos sobre organização doméstica, maternidade, religiosidade, hábitos culturais ou escolhas familiares, instauram uma lógica disciplinadora incompatível com a ética pública.

Amaro (2003) adverte que a visita domiciliar exige leitura complexa da realidade, recusando interpretações superficiais fundadas em aparência material ou padrões normativos de classe média. A casa do usuário não pode ser convertida em cenário de inspeção moral, pois esse deslocamento compromete a confiança institucional e reforça humilhações historicamente dirigidas às populações pobres. O que deveria constituir escuta transforma-se, sob práticas invasivas, em reprodução de desigualdades simbólicas.

Outro desvio ético recorrente reside na violação do sigilo profissional, especialmente quando informações obtidas no espaço privado são compartilhadas de maneira informal, comentadas entre colegas sem necessidade técnica, ou expostas diante da comunidade local. O Prontuário SUAS orienta que registros devem obedecer critérios de necessidade, proteção de dados e finalidade socioassistencial, preservando a dignidade do usuário (Brasil, 2013). A circulação irresponsável de narrativas sobre violência doméstica, desemprego, uso de substâncias, conflitos conjugais ou insegurança alimentar converte sofrimento social em espetáculo burocrático.

Pérez, Moré e Motta (2022) demonstram que muitos dilemas éticos nas visitas emergem precisamente da fronteira entre coleta de informação e respeito à intimidade, exigindo discernimento técnico constante. Profissionais que comentam casos fora dos espaços institucionais apropriados fragilizam vínculos e produzem danos subjetivos profundos, pois a confiança rompida compromete futuras adesões às políticas públicas. Resguardar confidencialidade não constitui formalidade administrativa, mas reconhecimento concreto da humanidade de quem já convive, frequentemente, com múltiplas formas de exposição e desproteção.

Também configura prática antiética a imposição de condutas, crenças pessoais ou decisões unilaterais sob o pretexto de orientação técnica. Botarelli (2008) problematiza a atuação nas políticas sociais quando profissionais confundem intervenção emancipatória com tutela autoritária, substituindo construção compartilhada por prescrição verticalizada. Nas visitas, isso se expressa quando trabalhadores determinam comportamentos familiares sem considerar contexto territorial, história social, limites objetivos ou repertórios culturais dos sujeitos atendidos. Orientar sobre direitos não equivale a comandar existências.

A função do CRAS não é produzir obediência, mas ampliar capacidade de acesso à cidadania por meio de informação qualificada, mediação institucional e fortalecimento de autonomia (Brasil, 2006a). Quando o profissional ameaça retirada de benefícios, utiliza linguagem intimidatória ou manipula a desinformação do usuário para obter submissão, rompe-se o princípio republicano da assistência como direito. A vulnerabilidade social não autoriza práticas paternalistas; pelo contrário, exige responsabilidade ampliada diante do desequilíbrio de poder existente na relação institucional.

Há profunda inadequação ética quando visitas são realizadas sem preparo técnico, sem objetivo definido ou sem sensibilidade diante de contextos de sofrimento, violência e fragilidade emocional. Noro e Torquato (2015) observam que a visita domiciliar constitui estratégia de aproximação à realidade social, mas sua potência depende de planejamento, observação crítica e postura relacional cuidadosa. Comparecer à residência sem esclarecimento prévio, em horários impróprios, expondo famílias perante vizinhos ou realizando perguntas invasivas diante de terceiros, pode gerar constrangimento e até risco social.

O território vulnerável demanda leitura refinada sobre segurança, privacidade e impacto simbólico da presença institucional. A visita não pode converter-se em incursão abrupta que reforça estigmas, sobretudo em comunidades marcadas por discriminação. Humanização pressupõe respeito ao tempo do outro, consentimento possível, linguagem compreensível e consciência de que cada entrada no espaço doméstico carrega peso político,

psicológico e social. Técnica sem ética torna-se procedimento frio; ética sem técnica fragiliza proteção.

A tabela 1 destaca que não é ético utilizar a visita social como mera coleta burocrática desprovida de compromisso real com transformação das condições objetivas que produzem vulnerabilidade.

Tabela 1: Conduta não ética do profissional do CRAS na casa do cidadão e como o cidadão pode proceder.

Nº	Conduta não ética do profissional do CRAS na casa do cidadão	Como o cidadão pode proceder
1	Entrar na residência sem consentimento claro	Recusar entrada e solicitar identificação funcional
2	Ameaçar perda de benefício sem fundamento legal	Pedir justificativa por escrito e buscar coordenação
3	Fazer julgamento moral sobre limpeza da casa	Registrar ocorrido e denunciar à gestão
4	Criticar práticas religiosas da família	Relatar ao Conselho Municipal de Assistência Social
5	Expor informações pessoais a vizinhos	Registrar prova e denunciar violação de sigilo
6	Fotografar ambiente sem autorização	Negar permissão e formalizar reclamação
7	Gritar ou usar linguagem humilhante	Encerrar visita e acionar ouvidoria
8	Fazer comentários preconceituosos	Denunciar por discriminação institucional
9	Pressionar assinatura sem leitura	Não assinar e solicitar explicação
10	Mentir sobre regras do SUAS	Buscar informação oficial e denunciar
11	Solicitar dinheiro ou favor pessoal	Denunciar imediatamente ao Ministério Público
12	Pedir voto político	Registrar e denunciar abuso
13	Fazer piadas sobre pobreza	Formalizar denúncia ética
14	Expor crianças a perguntas constrangedoras	Interromper visita e registrar
15	Questionar vida íntima sem pertinência técnica	Solicitar limite profissional
16	Divulgar caso em redes sociais	Produzir prova e acionar justiça
17	Coagir adesão a programas	Solicitar informação técnica independente
18	Tratar usuário com ironia	Registrar e procurar ouvidoria
19	Negar identificação funcional	Recusar atendimento
20	Visitar em horário inadequado sem aviso	Solicitar reagendamento
21	Entrar em cômodos sem autorização	Limitar circulação
22	Tocar objetos pessoais sem permissão	Advertir e registrar
23	Fazer acusações sem investigação	Exigir fundamentação
24	Priorizar interesses pessoais	Denunciar conflito ético
25	Repassar informações falsas	Conferir com fontes oficiais
26	Fazer proselitismo religioso	Denunciar à gestão pública
27	Fazer propaganda partidária	Acionar controle social

28	Desconsiderar deficiência do usuário	Denunciar capacitismo
29	Humilhar beneficiário do Bolsa Família	Registrar abuso
30	Recusar escuta ao cidadão	Solicitar outro profissional
31	Ignorar denúncias de violência	Procurar Conselho Tutelar ou MP
32	Desrespeitar idosos	Acionar rede de proteção
33	Invadir privacidade digital	Negar acesso
34	Exigir documentos desnecessários	Confirmar exigência legal
35	Omitir direitos sociais	Buscar Defensoria
36	Fazer ameaças veladas	Registrar áudio se legalmente possível
37	Utilizar linguagem técnica para confundir	Solicitar explicação acessível
38	Tratar adolescente de forma hostil	Denunciar violação
39	Desqualificar denúncia da família	Procurar instância superior
40	Ignorar diversidade cultural	Denunciar discriminação
41	Pressionar reconciliação em violência doméstica	Buscar rede especializada
42	Culpabilizar vítima	Formalizar denúncia
43	Negligenciar sigilo sobre violência	Acionar corregedoria
44	Reproduzir racismo	Denunciar formalmente
45	Homofobia ou transfobia	Acionar direitos humanos
46	Fazer visita punitiva	Solicitar justificativa
47	Condicionar atendimento a simpatia pessoal	Denunciar favorecimento
48	Receber presentes em troca de facilitação	Denunciar corrupção
49	Tratar família como incapaz	Reivindicar respeito
50	Interromper usuário constantemente	Solicitar escuta respeitosa
51	Manipular relatório	Solicitar acesso ao registro
52	Inventar informações	Corrigir formalmente
53	Omitir encaminhamentos	Exigir documentação
54	Abandonar caso urgente	Procurar rede emergencial
55	Expor renda familiar	Denunciar quebra de sigilo
56	Fazer comentários sobre aparência	Registrar conduta
57	Ridicularizar moradia	Denunciar violência simbólica
58	Recusar atendimento por preconceito	Acionar órgãos públicos
59	Forçar respostas	Recusar perguntas abusivas
60	Desrespeitar saúde mental	Buscar apoio jurídico
61	Estigmatizar dependência química	Denunciar
62	Ignorar contexto territorial	Solicitar revisão técnica
63	Fazer visita sem finalidade clara	Exigir explicação
64	Coletar dados excessivos	Questionar necessidade
65	Compartilhar prontuário indevidamente	Acionar LGPD e ouvidoria
66	Desconsiderar consentimento	Registrar
67	Usar sarcasmo	Formalizar queixa
68	Fazer ameaças sobre guarda de filhos	Procurar Defensoria
69	Reforçar estereótipos sociais	Denunciar
70	Omitir canais de recurso	Buscar informação externa
71	Desautorizar cuidador sem análise	Exigir parecer técnico
72	Expor usuário em reunião pública	Denunciar
73	Recusar informação por baixa escolaridade	Reivindicar acessibilidade
74	Fazer promessas falsas	Solicitar comprovação
75	Constranger migrantes	Denunciar xenofobia
76	Desrespeitar povos tradicionais	Acionar proteção específica

77	Negligenciar denúncias infantis	Conselho Tutelar
78	Tratar mulher vítima com culpa	Rede de proteção
79	Recusar escuta de pessoa com deficiência	Denunciar exclusão
80	Desvalorizar sofrimento emocional	Buscar apoio multiprofissional
81	Fazer comparações humilhantes	Registrar
82	Pressionar presença de terceiros	Solicitar privacidade
83	Fazer visitas surpresa intimidatórias	Reclamar formalmente
84	Negar cópia de registros	Solicitar acesso
85	Manipular interpretação de falas	Corrigir por escrito
86	Julgar maternidade/paternidade	Denunciar moralismo
87	Usar cargo para intimidar	Acionar Ministério Público
88	Falar com menor sem cuidado técnico	Solicitar protocolo adequado
89	Ignorar violência institucional	Denunciar
90	Fazer intervenção sem preparo	Solicitar substituição
91	Não respeitar luto familiar	Formalizar queixa
92	Desconsiderar pluralidade familiar	Denunciar discriminação
93	Invalidar identidade de gênero	Acionar direitos humanos
94	Tratar pobreza como culpa	Denunciar
95	Violar autonomia	Reivindicar direitos
96	Omitir rede de proteção	Buscar CRAS regional ou CREAS
97	Usar informações para perseguição	Acionar autoridades
98	Recusar retratação por erro	Registrar oficialmente
99	Desumanizar usuário	Denunciar em múltiplos canais
100	Transformar visita em controle social opressor	Buscar apoio jurídico, social e institucional

Fonte: Simone Ischkanian e Gabriel Carvalho, 2026.

O Censo SUAS evidencia que a proteção básica requer vigilância socioassistencial articulada à garantia de acesso e acompanhamento continuado, não simples preenchimento de formulários (Brasil, 2023). Reduzir famílias a cadastros, números ou relatórios padronizados significa esvaziar a dimensão humana da política pública e transformar cidadania em protocolo administrativo. Carlos (2023) ressalta que a escuta qualificada nas visitas pode constituir espaço clínico-político de reconhecimento, desde que o profissional sustente presença ética e abertura subjetiva. Quando o encontro domiciliar serve apenas para cumprir metas institucionais, ignorando sofrimento, potencialidades e singularidades, instala-se violência institucional silenciosa.

O verdadeiro limite ético está na recusa de qualquer prática que transforme sujeitos em objetos de gestão, pois o CRAS existe para assegurar direitos, restaurar dignidade e enfrentar desigualdades, não para reproduzir opressões sob aparência de cuidado.

Ischkanian e Carvalho, (2026).

O QUE O CRAS NÃO PODE FAZER NA CASA DO CIDADÃO

A visita domiciliar deve respeitar direitos, proteger a dignidade e fortalecer vínculos, nunca humilhar, julgar ou invadir a privacidade.

CRAS
CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O PROFISSIONAL DO CRAS NÃO PODE:

- Entrar na casa sem consentimento ou autorização.
- Fazer julgamentos ou comentários moralizantes sobre a família, a casa, a aparência ou o modo de vida.
- Expor informações da família para vizinhos, terceiros ou redes sociais.
- Fotografar, gravar ou filmar sem permissão.
- Usar linguagem ofensiva, preconceituosa, irônica ou humilhante.
- Ameaçar tirar benefícios ou direitos para pressionar a família.
- Pedir dinheiro, favores, presentes ou qualquer vantagem pessoal.
- Fazer perguntas invasivas sobre vida intima, relacionamentos ou crenças religiosas.
- Impor suas opiniões, crenças ou valores pessoais.
- Forçar a assinatura de documentos sem explicar o conteúdo.
- Acessar objetos, documentos ou cômodos sem permissão.
- Manipular informações ou inventar dados no relatório.
- Discriminar por raça, cor, gênero, sexualidade, religião, deficiência, origem ou qualquer outra condição.
- Tratar crianças ou adolescentes de forma inadequada ou sem o devido cuidado.
- Realizar visita sem finalidade clara, planejamento ou sem informar o motivo.
- Desrespeitar a privacidade, o tempo e o espaço da família.
- Utilizar informações obtidas na visita para fins diferentes do atendimento.
- Fazer proselitismo religioso ou politico-partidário.
- Desconsiderar a cultura, os costumes e a realidade da família.
- Abandonar a família ou o caso sem encaminhamentos adequados.
- Deixar de garantir sigilo sobre situações de vulnerabilidade.
- Qualquer atitude que cause constrangimento, medo, insegurança ou violação de direitos.

A VISITA DOMICILIAR NÃO É FISCALIZAÇÃO.
É um instrumento de proteção social, escuta, orientação e fortalecimento de direitos.

A FAMÍLIA TEM DIREITOS!

- Ser tratada com respeito e dignidade.
- Ter sua privacidade e intimidade preservadas.
- Ter informações claras e compreensíveis.
- Ser ouvida sem julgamentos.
- Ter acesso aos seus direitos socioassistenciais.
- Recusar a visita ou interrompê-la se sentir-se desrespeitada.

LEMBRE-SE:

Você não é obrigado(a) a aceitar tratamento desrespeitoso.

Seus direitos devem ser protegidos em todos os espaços, inclusive dentro da sua casa.

BOAS PRÁTICAS QUE O CRAS DEVE TER NA VISITA:

- Se identificar e explicar o objetivo da visita.
- Pedir autorização para entrar na casa.
- Ouvir sem julgar e respeitar a história da família.
- Manter sigilo sobre todas as informações.
- Registrar apenas o necessário para o atendimento.
- Respeitar a cultura, a diversidade e as escolhas da família.
- Informar sobre direitos, serviços e benefícios de forma clara.
- Encaminhar e articular com a rede de proteção quando necessário.
- Tratar todos com empatia, acolhimento e profissionalismo.
- Garantir que a visita fortaleça a autonomia e a dignidade da família.

COMO O CIDADÃO PODE PROCEDER DIANTE DE ATITUDES NÃO ÉTICAS

1. Anote o que aconteceu: data, horário, nome do profissional e o que foi dito ou feito.
2. Solicite identificação funcional do profissional.
3. Procure a coordenação do CRAS para registrar sua reclamação.
4. Se não houver retorno, procure a Ouvidoria da Assistência Social do seu município.
5. Busque o Conselho Municipal de Assistência Social.
6. Caso a situação seja grave, procure a Defensoria Pública ou o Ministério Público.
7. Em casos de ameaça, discriminação ou violência, ligue 100 (Direitos Humanos) ou 180 (Violência contra a Mulher).

ONDE BUSCAR AJUDA E FAZER DENÚNCIAS

- **Ouvidoria da Assistência Social do seu município** (procure o site da prefeitura)
- **Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS)** Participe e fortaleça o controle social!
- **Disque 100** Direitos Humanos (anônimo e gratuito)
- **Disque 180** Violência contra a Mulher (anônimo e gratuito)
- **Defensoria Pública** Procure a unidade mais próxima
- **Ministério Público** Denuncie violações de direitos

O CRAS existe para apoiar, orientar e fortalecer.
Respeito, ética e humanidade são deveres de todo profissional.

DIREITOS GARANTIDOS
DIGNIDADE RESPEITADA
CIDADANIA FORTALECIDA

Fonte da Imagem: Ischkanian e Carvalho, (2026) com recursos de IA.

A assistência social, quando exercida com profundidade técnica e responsabilidade humana, ultrapassa a simples mediação entre necessidade e benefício. Trata-se de uma prática civilizatória comprometida com a reconstrução de dignidades historicamente atravessadas por exclusão, desigualdade e silenciamento.

Ischkanian e Carvalho, (2026)

Os limites profissionais constituem elemento central para preservar a integridade ética dessa relação. Atuar junto a famílias em sofrimento social exige consciência permanente de que vulnerabilidade não autoriza invasão, moralização ou exercício arbitrário de poder.

Ischkanian e Carvalho, (2026)

A maturidade ética emerge precisamente quando a técnica se submete ao respeito inegociável pela autonomia e pela dignidade humana.

Ischkanian e Carvalho, (2026)

As visitas domiciliares, por sua natureza delicada, sintetizam de maneira intensa os desafios dessa atuação. Entrar na casa de alguém significa adentrar histórias, vulnerabilidades, afetos, conflitos e formas singulares de existência. Tal gesto exige preparo técnico, sensibilidade política e profundo compromisso com o sigilo, a prudência e a responsabilidade institucional.

Ischkanian e Carvalho, (2026)

O cidadão vulnerável não necessita de tutela opressiva, mas de informação clara, acolhimento digno e oportunidades concretas de reconstrução de trajetórias. Nesse horizonte, ética profissional não representa atributo acessório, mas fundamento estrutural de toda intervenção social legítima.

Ischkanian e Carvalho, (2026)

O futuro de uma assistência verdadeiramente transformadora depende da capacidade de unir técnica, humanidade e compromisso político em defesa de uma sociedade onde cuidado não seja sinônimo de controle, mas expressão concreta de justiça social.

Ischkanian e Carvalho, (2026)

3. CONCLUSÃO

A reflexão sobre o papel ético do CRAS no atendimento ao cidadão vulnerável e desinformado revela que a assistência social, quando exercida com profundidade técnica e responsabilidade humana, ultrapassa a simples mediação entre necessidade e benefício. Trata-se de uma prática civilizatória comprometida com a reconstrução de dignidades historicamente atravessadas por exclusão, desigualdade e silenciamento. O verdadeiro alcance dessa atuação reside na capacidade de transformar o encontro institucional em espaço de reconhecimento, proteção e fortalecimento subjetivo. Cada abordagem, cada escuta e cada intervenção produzem impactos que podem ampliar cidadania ou aprofundar fragilidades, dependendo da postura adotada por quem representa o Estado dentro dos territórios.

Os limites profissionais constituem elemento central para preservar a integridade ética dessa relação. Atuar junto a famílias em sofrimento social exige consciência permanente de que vulnerabilidade não autoriza invasão, moralização ou exercício arbitrário de poder. O profissional comprometido com sua função pública compreende que orientar não significa impor, observar não significa vigiar e intervir não significa dominar. A fronteira entre cuidado e controle precisa ser continuamente problematizada para impedir que práticas assistenciais reproduzam violências simbólicas sob aparência de proteção. A maturidade ética emerge precisamente quando a técnica se submete ao respeito inegociável pela autonomia e pela dignidade humana.

A escuta qualificada ocupa lugar decisivo nesse processo, pois ouvir, no campo da proteção social, significa reconhecer complexidades que não cabem em formulários ou classificações burocráticas. Escutar com qualidade implica acolher narrativas marcadas por dor, medo, resistência e esperança, sem reduzir sujeitos a estigmas sociais ou diagnósticos apressados. O vínculo construído por meio da escuta respeitosa torna-se condição para intervenções mais legítimas, eficazes e humanizadas. Onde há confiança, abre-se possibilidade de construção compartilhada; onde há julgamento, instala-se retraimento. O CRAS, em sua dimensão mais ética, precisa constituir-se como espaço onde o cidadão não seja tratado como problema administrativo, mas como sujeito de direitos.

As visitas domiciliares, por sua natureza delicada, sintetizam de maneira intensa os desafios dessa atuação. Entrar na casa de alguém significa adentrar histórias, vulnerabilidades, afetos, conflitos e formas singulares de existência. Tal gesto exige preparo técnico, sensibilidade política e profundo compromisso com o sigilo, a prudência e a responsabilidade institucional. Quando realizadas com ética, tornam-se instrumentos potentes de aproximação, compreensão territorial e promoção de direitos. Quando conduzidas sem critério, podem

converter-se em experiências de humilhação, medo ou reforço de desigualdades. O espaço doméstico não pode ser tratado como território de fiscalização moral, mas como cenário de escuta e proteção.

A consolidação de práticas éticas no CRAS depende também de formação continuada, inteligência emocional e reflexão crítica constante sobre os próprios modos de atuação. Nenhuma política pública se humaniza apenas por seus documentos normativos; sua legitimidade concreta nasce da conduta cotidiana de seus profissionais. Por essa razão, qualificação técnica precisa caminhar ao lado de sensibilidade social, autocrítica e compromisso com os direitos humanos. A ética não se resume a evitar erros evidentes, mas exige construção diária de atitudes pautadas por justiça, respeito e responsabilidade diante das múltiplas vulnerabilidades presentes nos territórios.

A centralidade do CRAS na proteção social básica revela sua máxima relevância quando o exercício profissional rompe definitivamente com práticas assistencialistas marcadas por verticalidade, imposição moral e reprodução silenciosa de desigualdades históricas, convertendo-se em espaço estratégico de fortalecimento da autonomia, da emancipação e do protagonismo social. O cidadão em condição de vulnerabilidade não demanda tutela autoritária, vigilância constrangedora ou condução paternalista de sua existência, mas acesso qualificado à informação, reconhecimento de sua dignidade, escuta respeitosa e condições objetivas para reconstruir percursos fragilizados por múltiplas expressões da exclusão social.

A legitimidade ética do trabalho social reside precisamente na capacidade de transformar atendimento em processo de conscientização, permitindo que indivíduos e famílias compreendam direitos, reconheçam possibilidades e ocupem posição ativa diante das políticas públicas. Quando o cuidado institucional abandona práticas disciplinadoras e assume compromisso genuíno com liberdade, justiça e cidadania, o CRAS deixa de ser apenas porta de entrada para benefícios e passa a constituir território de reconstrução democrática da vida social, onde proteção não significa controle sobre corpos vulneráveis, mas abertura concreta para que sujeitos historicamente silenciados possam produzir novas formas de existência, participação e pertencimento.

Ética profissional não se configura como atributo periférico, qualidade complementar ou formalidade normativa restrita a códigos institucionais, mas como fundamento estrutural que sustenta toda prática social verdadeiramente comprometida com transformação humana. Cada visita domiciliar, cada acolhimento, cada escuta e cada intervenção carregam implicações políticas profundas, pois podem tanto reproduzir humilhações históricas quanto inaugurar experiências restauradoras de respeito e reconhecimento.

O futuro de uma assistência social efetivamente transformadora exige profissionais capazes de articular competência técnica, inteligência emocional, leitura crítica da realidade e compromisso político inegociável com os direitos humanos. Tal horizonte pressupõe uma prática que rejeite invasões, preconceitos, julgamentos morais e negligências institucionais, substituindo-os por ações fundamentadas na sensibilidade ética, no respeito às diversidades e na defesa intransigente da dignidade humana. Somente quando técnica e humanidade operam de maneira inseparável o cuidado social alcança sua expressão mais elevada, tornando-se instrumento de justiça social e construção cidadã, onde proteger significa ampliar liberdades, fortalecer vozes e assegurar que nenhuma pessoa seja reduzida à própria vulnerabilidade.

REFERÊNCIAS

AMARO, S. **Visita domiciliar**: guia para uma abordagem complexa. Porto Alegre: AGE Editora, 2003.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BOTARELLI, A. O **psicólogo nas políticas de proteção social: uma análise dos sentidos e da práxis.** 133 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Censo SUAS: vigilância socioassistencial e gestão da proteção social básica. Brasília: MDS, atualização 2023.** Disponível em portal oficial do governo federal. Acesso em: 30 abr. 2026.

BRASIL. Ministério Do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS). Secretaria Nacional de Assistência Social. **Proteção Básica do Sistema Único de Assistência Social: Orientações e Técnicas para o Centro de Referência de Assistência Social**. Brasília, 2006a.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações para o acompanhamento das famílias beneficiárias do programa bolsa família no âmbito do Sistema Único da Assistência Social**. Brasília: MDSCF, 2006b.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social.** Brasília, DF: 2004.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Prontuário SUAS: Manual de Informações para o registro das informações especificadas.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2013.

CARLOS, Vanessa. **A escuta psicanalítica na visita domiciliar do SUAS: uma clínica possível?** 2023. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2023. Disponível em repositório institucional. Acesso em: 30 abr. 2026.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

FÁVERO, A. A.; CENTENARO, J. B. **A pesquisa documental nas investigações de políticas educacionais: potencialidades e limites.** Contrapontos, v. 19, n. 1, p. 170-184, 2019.

GALVÃO, M. C. B.; RICARTE, I. L. M**. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação.** Logeion: Filosofia da informação, v. 6, n. 1, p. 57-73, 2019.

HELFREICH, Francine; MELO, Thayana Vianna. **As particularidades da visita domiciliar no exercício profissional de assistentes sociais. Em Pauta: Teoria Social e Realidade Contemporânea.** Rio de Janeiro, v. 22, n. 56, 2024. DOI: https://doi.org/10.12957/rep.2024.86955. Acesso em: 30 abr. 2026.

MORAIS, A. P. P. *et al*. **Produção do cuidado na atenção psicossocial: visita domiciliar como tecnologia de intervenção no território.** Ciência & Saúde Coletiva, v. 26, n. 3, p. 1163-1172, 2021. DOI: https://doi.org/10.1590/1413-81232021263.09102019.

MORALES, W. G. B**. Análisis de Prisma como Metodología para Revisión Sistemática: una Aproximación General.** Saúde em Redes, v. 8, n. sup1, p. 339-360, 2022.

MOREIRA, J. O; ROMAGNOLI, R. C; NEVES, E. O. **O surgimento da clínica psicológica: da prática curativa aos dispositivos de promoção da saúde**. Psicologia: ciência e profissão, v. 27, p. 608-621, 2007. DOI: https://doi.org/10.1590/S1414-98932007000400004.

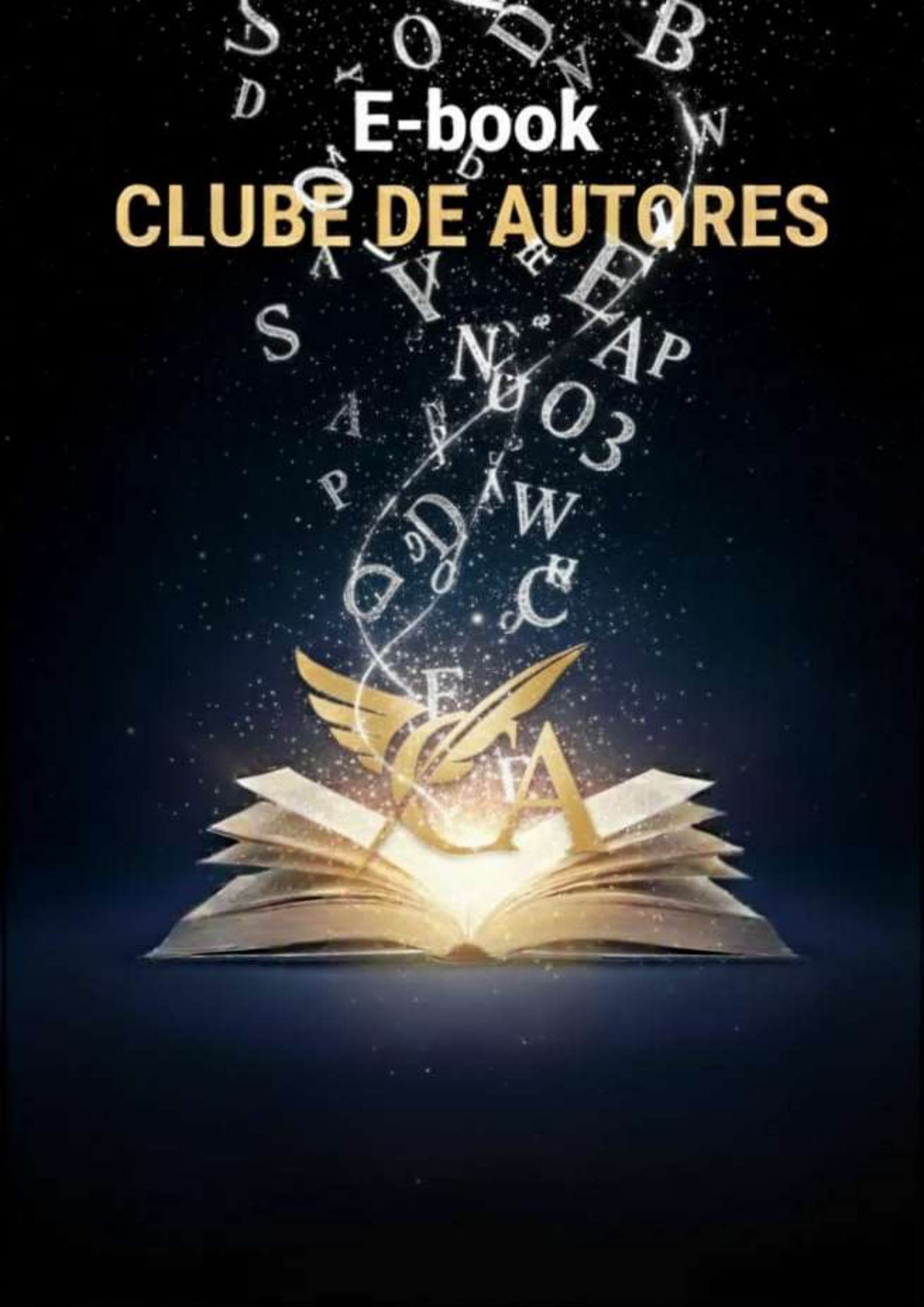
NARCISO, R.; SANTANA, A. C. A. **Metodologias científicas na educação: uma revisão crítica e proposta de novos caminhos.** ARACÊ, v. 6, n. 4, p. 19459-19475, 2025.

NORO, L. R. A; TORQUATO, S. M. **Visita domiciliar: estratégia de aproximação à realidade social?.** Trabalho, Educação e Saúde, v. 13, p. 145-158, 2015. DOI: https://doi.org/10.1590/1981-7746-sip00027.

PAGE, M. J et al. **The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews.** BMJ, v. 1, n. 1, p. 1-1, 29 mar. 2021.

PÉRES, Girlane Mayara; MORÉ, Carmen Leontina Ojeda Ocampo; MOTTA, Cibele Cunha Lima da. **Dilemas éticos atribuídos à visita domiciliar: perspectiva de profissionais do SUAS.** Psicologia: Teoria e Prática. São Paulo, v. 24, n. 3, 2022. DOI: https://doi.org/10.5935/1980-6906/ePTPSP14160.

SILVA, L. R. C. et al. **Pesquisa documental: alternativa investigativa na formação docente.** In: IX Congresso Nacional de Educação – EDUCERE. Anais. Paraná, 2009. p. 4554-4566.


E-book
CLUBE DE AUTORES